

共済事業向けの総合的な監督指針 新旧対照表

改正後	現行
<p>II 共済事業監督上の評価項目</p> <p>II-1 経営管理</p> <p>II-1-2 主な着眼点</p> <p>(1) 代表理事</p> <p>①～③ (略)</p> <p>④ <u>代表理事は、断固たる態度で反社会的勢力との関係を遮断し排除していくことが、組合に対する公共の信頼を維持し、組合の業務の適切性及び健全性の確保のため不可欠であることを十分認識し、「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」(平成19年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ。以下II-1-2において「政府指針」という。)の内容を踏まえて理事会で決定された基本方針を組合内外に宣言しているか。</u></p> <p>(2) 理事及び理事会</p> <p>①～② (略)</p> <p>③ <u>理事及び理事会は、法令等遵守に関し、誠実かつ率先垂範して取り組み、組織全体における内部管理態勢の確立のため適切に機能を発揮しているか。また、理事会は、政府指針を踏まえた基本方針を決定し、それを実現するための体制を整備するとともに、定期的にその有効性を検証するなど、法令等遵守・リスク管理事項として、反社会的勢力による被害の防止を明確に位置付けているか。</u></p> <p>④ <u>理事は、適時・適切な共済金等の支払いが健全かつ適切な業務運営の確保に重大な影響を与えることを十分認識しているか。</u></p> <p>⑤～⑥ (略)</p> <p>⑦ <u>理事会は、共済金等の支払いに係る適切な業務運営が行われるよう、経営資源の配分を適切に行っているか。また、共済金等の支払管理が適切に行われているかどうか確認しているか。</u></p> <p>⑧～⑨ (略)</p> <p>⑩ <u>組合の常務に従事する理事の選任議案の決定プロセス等においては、その適格性について、「経営管理を的確、公正かつ効率的に遂行することができる知識及び経験」及び「十分な社会的信用」として、例えば、以下のような要素が適切に勘案されているか。</u></p> <p>ア <u>経営管理を的確、公正かつ効率的に遂行することができる知識及び経験</u>  <u>生協法等の関連諸規制や監督指針で示している経営管理の着眼点の内容を理解し、実行するに足る知識・経験、組合の業務の健全かつ適切な運営に必要となるコンプライアンス及びリスク管理に関する十分な知識・経験、その他当該組合の行うことができる業務を適切に遂行することができる知識・経験を有しているか。</u></p> <p>イ <u>十分な社会的信用</u>  <u>(ア) 反社会的行為に関与したことがないか。</u>  <u>(イ) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条第6号に規定する暴力団員(過去に暴力団員であった者を含む。以下「暴力団員」という。)ではないか、又は暴力団と密接な関係を有していないか。</u>  <u>(ウ) 金融商品取引法等我が国の金融関連法令又はこれらに相当する外国の法令の規</u></p>	<p>II 共済事業監督上の評価項目</p> <p>II-1 経営管理</p> <p>II-1-2 主な着眼点</p> <p>(1) 代表理事</p> <p>①～③ (略)</p> <p>(新設)</p> <p>(2) 理事及び理事会</p> <p>①～② (略)</p> <p>③ 理事及び理事会は、法令等遵守に関し、誠実かつ率先垂範して取り組み、組織全体における内部管理態勢の確立のため適切に機能を発揮しているか。</p> <p>(新設)</p> <p>④～⑤ (略)</p> <p>(新設)</p> <p>⑥～⑦ (略)</p> <p>(新設)</p>

改正後	現行
<p><u>定に違反し、又は刑法若しくは暴力行為等処罰に関する法律の罪を犯し、罰金の刑（これに相当する外国の法令による刑を含む。）に処せられたことがないか。</u>  <u>（エ）禁錮以上の刑（これに相当する外国の法令による刑を含む。）に処せられたことがないか。</u>  <u>（オ）過去において、所属した法人等又は現在所属する法人等が行政庁より法令等遵守に係る業務改善命令、業務停止命令、又は免許、登録若しくは認可の取消し等の行政処分を受けており、当該処分の原因となる事実について、行為の当事者として又は当該者に対し指揮命令を行う立場で、故意又は重大な過失（一定の結果の発生を認識し、かつ回避し得る状態にありながら特に甚だしい不注意ないし注意義務違反）によりこれを生ぜしめたことがないか。</u>  <u>（カ）過去において、行政庁より役員等の解任命令を受けたことがないか。</u>  <u>（キ）過去において、金融機関等の破綻時に、役員として、その原因となったことがないか。</u></p> <p>⑪～⑬ （略）  (3)～(12) （略）</p> <p><b>Ⅱ－１－３ 監督手法・対応</b>  (1)～(6) （略）  (7) 監督上の対応  経営管理の有効性等に疑義が生じた場合には、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを行い、必要な場合には生協法第93条の3に基づき報告を求め又は資料の提出を命ずることを通じて、着実な改善を促すものとする。また、重大な問題があると認められる場合には、生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は生協法第95条に基づき必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。  また、常務に従事する理事が、Ⅱ－１－２（２）⑩に掲げる勘案すべき要素に照らし不適格と認められる場合、又はその選任議案の決定若しくは選任に当たり、十分な要素が勘案されていないと認められる場合であって、<u>共済事業の健全かつ適切な運営を確保するため必要があると認められるときは、理事の適格性や経営管理の遂行状況、それらについての組合の認識、及び理事の選任議案の決定プロセス等について深度あるヒアリングを行い、必要な場合には生協法第93条の3に基づき報告を求めるものとする。また、報告徴求の結果、経営管理態勢に重大な問題があると認められる場合で、自主的な改善努力に委ねたのでは、共済事業の健全かつ適切な運営に支障を来すおそれがあると認められる場合には、生協法第94条の2に基づき業務改善命令を発出するものとする。</u>  さらに、<u>組合が法令、定款若しくは法令に基づく行政処分に違反したとき又は公益を害する行為をしたときで、常務に従事する理事の適格性の不備にその主たる原因があると認められるときは、生協法第94条の2第5項に基づく役員解任を命ずることを検討するものとする。</u>  （注）Ⅱ－１－２（２）⑩に掲げる理事の知識・経験及び社会的信用に係る着眼点は、<u>各組合の理事の選任プロセス等における自主的な取組みを基本としつつ、その過程において適格性が適切に判断されているかどうかを当局が確認するための事項の例示であり、また、特定の事項への該当をもって直ちにその適格性を判断するためのものではない。理事の選任議案の決定等に当たっては、まずは組合自身はその責任において、上記着眼点も踏まえつつ、その時々時点における理事個人の資質を総合的に勘案して適切に判断すべきものであることに留意する必要がある。</u></p>	<p>⑧～⑩ （略）  (3)～(12) （略）</p> <p><b>Ⅱ－１－３ 監督手法・対応</b>  (1)～(6) （略）  (7) 監督上の対応  経営管理の有効性等に疑義が生じた場合には、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを行い、必要な場合には生協法第93条の3に基づき報告を求め又は資料の提出を命ずることを通じて、着実な改善を促すものとする。また、重大な問題があると認められる場合には、生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。</p>

改正後	現行
<p><b>Ⅱ－２ 財務の健全性</b></p> <p><b>Ⅱ－２－１ 責任準備金等の積立ての適切性</b></p> <p><b>Ⅱ－２－１－３ 経理処理</b></p> <p>(1)～(2) (略)</p> <p>(3) 再共済掛金（再保険料）<u>又は再共済金（再保険金）</u>の額が事後的に調整される再共済（再保険）の取扱い</p> <p>組合が共済契約を再共済掛金（再保険料）<u>又は再共済金（再保険金）</u>の額が事後的に調整される再共済<u>又は再保険</u>（規則第180条に規定する再共済又は再保険をいう。以下同じ。）に付した場合において、再共済掛金（再保険料）の追加支払<u>又は再共済金（再保険金）</u>の返戻（以下「再保険料の追加支払等」という。）が確定した場合、再保険料の追加支払等に相当する負債が当該決算期において全額計上（将来における再保険料の追加支払等の発生の可能性が高く、かつ、その金額を合理的に見積もることができる場合に、所要の引当が行われていることを含む。）されているか（当該再共済契約（再保険契約）において、事後的な調整が重要な要素でない場合を除く。）</p> <p>(4)～(6) (略)</p> <p><b>Ⅱ－２－３ 収益性</b></p> <p>(1)～(2) (略)</p> <p>(3) 監督手法・対応</p> <p>基本的な収益指標を基準として、収益性の改善が必要と認められる場合には、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを行い、必要な場合には生協法第93条の3に基づき報告を求めることを通じて、着実な改善を促すものとする。また、重大な問題があると認められる場合には、生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は<u>生協法第95条に基づき必要措置</u>を採るべき旨の命令を発出するものとする。（収益性改善措置）</p> <p><b>Ⅱ－２－４ 市場リスク</b></p> <p>(1)～(2) (略)</p> <p>(3) 監督手法・対応</p> <p>有価証券の価格変動等による影響を基準として、市場リスク等の管理態勢について改善が必要と認められる場合には、原因及び改善策等について深度あるヒアリングを行い、必要な場合には生協法第93条の3に基づき報告を求めることを通じて、着実な改善を促すものとする。また、重大な問題があると認められる場合には、生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は<u>生協法第95条に基づき必要措置</u>を採るべき旨の命令を発出するものとする。（安定性改善措置）</p> <p><b>Ⅱ－２－５ 流動性リスク</b></p> <p>(1)～(2) (略)</p> <p>(3) 監督手法・対応</p> <p>流動性準備の水準を基準として、流動性リスクの管理態勢について改善が必要と認められる場合には、流動性準備の状況について頻度の高い報告を求めるとともに、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを行い、必要な場合には生協法第93条の3に基づき報告を求めることを通じて、着実な改善を促すものとする。また、重大な問題があると認められる場合には、生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は<u>生協法第95</u></p>	<p><b>Ⅱ－２ 財務の健全性</b></p> <p><b>Ⅱ－２－１ 責任準備金等の積立ての適切性</b></p> <p><b>Ⅱ－２－１－３ 経理処理</b></p> <p>(1)～(2) (略)</p> <p>(3) 再共済掛金（再保険料）<u>または再共済金（再保険金）</u>の額が事後的に調整される再共済（再保険）の取扱い</p> <p>組合が共済契約を再共済掛金（再保険料）<u>または再共済金（再保険金）</u>の額が事後的に調整される再共済<u>または再保険</u>（規則第180条に規定する再共済又は再保険をいう。以下同じ。）に付した場合において、再共済掛金（再保険料）の追加支払<u>または再共済金（再保険金）</u>の返戻（以下「再保険料の追加支払等」という。）が確定した場合、再保険料の追加支払等に相当する負債が当該決算期において全額計上（将来における再保険料の追加支払等の発生の可能性が高く、かつ、その金額を合理的に見積もることができる場合に、所要の引当が行われていることを含む。）されているか（当該再共済契約（再保険契約）において、事後的な調整が重要な要素でない場合を除く。）</p> <p>(4)～(6) (略)</p> <p><b>Ⅱ－２－３ 収益性</b></p> <p>(1)～(2) (略)</p> <p>(3) 監督手法・対応</p> <p>基本的な収益指標を基準として、収益性の改善が必要と認められる場合には、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを行い、必要な場合には生協法第93条の3に基づき報告を求めることを通じて、着実な改善を促すものとする。また、重大な問題があると認められる場合には、生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。（収益性改善措置）</p> <p><b>Ⅱ－２－４ 市場リスク</b></p> <p>(1)～(2) (略)</p> <p>(3) 監督手法・対応</p> <p>有価証券の価格変動等による影響を基準として、市場リスク等の管理態勢について改善が必要と認められる場合には、原因及び改善策等について深度あるヒアリングを行い、必要な場合には生協法第93条の3に基づき報告を求めることを通じて、着実な改善を促すものとする。また、重大な問題があると認められる場合には、生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。（安定性改善措置）</p> <p><b>Ⅱ－２－５ 流動性リスク</b></p> <p>(1)～(2) (略)</p> <p>(3) 監督手法・対応</p> <p>流動性準備の水準を基準として、流動性リスクの管理態勢について改善が必要と認められる場合には、流動性準備の状況について頻度の高い報告を求めるとともに、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを行い、必要な場合には生協法第93条の3に基づき報告を求めることを通じて、着実な改善を促すものとする。また、重大な問題があると認められる場合には、生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は必要措置を採</p>

改正後	現行
<p>条に基づき必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。(資金繰り改善措置)</p> <p><b>II-2-6 ストレストテストの実施</b>  <b>II-2-6-1 意義</b>  組合は、将来の不利益が財務の健全性に与える影響をチェックし、必要に応じて、追加的に経営上又は財務上の対応をとって行く必要がある。そのためのツールとして、感応度テスト等を含むストレストテスト(想定される将来の不利益が生じた場合の影響に関する分析)は重要である。組合においては、財務内容及び保有するリスクの状況に応じたストレストテストを自主的に実施することが求められる。  (注) ストレストテストは、保有するリスクに応じて、定期的実施することが望ましい。</p> <p><b>II-2-7 再共済(再保険)に関するリスク管理</b>  <b>II-2-7-3 監督手法・対応</b>  (1) (略)  (2) 問題認識時  再共済(再保険)に関するリスク管理について問題があると認められる場合には、必要に応じて生協法第93条の3に基づき報告を求めることを通じて、着実な改善を促すものとする。また、重大な問題があると認められる場合には、生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は生協法第95条に基づき必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。</p> <p><b>II-2-8 仕組開発に係る内部管理態勢</b>  <b>II-2-8-2 主な着眼点</b>  (1) 仕組開発に係る理事の認識及び理事会等の役割  ①～③ (略)  ④ 適切な仕組開発に係る内部管理を行うため、業務に精通した人材を所要の部署に確保するための人事及び人材育成等についての方針を、理事会等が明確に定めているか。  ⑤～⑥ (略)  (2) 仕組開発に関与する管理者の認識及び役割  ① 仕組開発に関連する部門の長及び仕組開発に責任を有する理事等(以下「仕組開発関連管理者」という。)は、自ら及び各部門の担当者が、仕組開発に係る適切な内部管理を阻害することとならないよう、内部管理についての理解・認識の徹底を図っているか。  ②～④ (略)  (3)～(4) (略)  (5) 関連部門との連携  ①～⑨ (略)  ⑩ 共済契約の内容に影響を与える法令等の改正履歴及び改正予定について、遺漏なく把握すべく態勢を整備しているか。  また、平成22年4月に施行された保険法(平成20年法律第56号)においては、介入権、被共済者による解除請求、危険の増減、共済掛金の未経過期間に対応した合理的かつ適切な金額の返還など共済契約に係る規定が設けられており、当該規定に適切に対応できる態勢を整備しているか。</p>	<p>るべき旨の命令を発出するものとする。(資金繰り改善措置)</p> <p><b>II-2-6 ストレストテストの実施</b>  <b>II-2-6-1 意義</b>  組合は、将来の不利益が財務の健全性に与える影響をチェックし、必要に応じて、追加的に経営上または財務上の対応をとって行く必要がある。そのためのツールとして、感応度テスト等を含むストレストテスト(想定される将来の不利益が生じた場合の影響に関する分析)は重要である。組合においては、財務内容及び保有するリスクの状況に応じたストレストテストを自主的に実施することが求められる。  (注) ストレストテストは、保有するリスクに応じて、定期的実施することが望ましい。</p> <p><b>II-2-7 再共済(再保険)に関するリスク管理</b>  <b>II-2-7-3 監督手法・対応</b>  (1) (略)  (2) 問題認識時  再共済(再保険)に関するリスク管理について問題があると認められる場合には、必要に応じて生協法第93条の3に基づき報告を求めることを通じて、着実な改善を促すものとする。また、重大な問題があると認められる場合には、生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。</p> <p><b>II-2-8 仕組開発に係る内部管理態勢</b>  <b>II-2-8-2 主な着眼点</b>  (1) 仕組開発に係る理事の認識及び理事会等の役割  ①～③ (略)  ④ 適切な仕組開発に係る内部管理を行うため、業務に精通した人材を所要の部署に確保するための人事および人材育成等についての方針を、理事会等が明確に定めているか。  ⑤～⑥ (略)  (2) 仕組開発に関与する管理者の認識及び役割  ① 仕組開発に関連する部門の長及び仕組開発に責任を有する理事等(以下「仕組開発関連管理者」という。)は、自らおよび各部門の担当者が、仕組開発に係る適切な内部管理を阻害することとならないよう、内部管理についての理解・認識の徹底を図っているか。  ②～④ (略)  (3)～(4) (略)  (5) 関連部門との連携  ①～⑨ (略)  ⑩ 共済契約の内容に影響を与える法令等の改正履歴及び改正予定について、遺漏なく把握すべく態勢を整備しているか。  また、平成22年4月に施行される保険法(平成20年法律第56号)においては、介入権、被共済者による解除請求、危険の増減、共済掛金の未経過期間に対応した合理的かつ適切な金額の返還など共済契約に係る規定が設けられており、当該規定に適切に対応できる態勢を整備しているか。</p>

改正後	現行
<p>⑪ 仕組開発等に係るシステム開発時のチェック及びシステム開発後のチェック・管理については、「Ⅱ-3-12 システムリスク管理態勢」も参照のこと。 (6)～(10) (略)</p> <p><b>Ⅱ-2-8-3 監督手法・対応</b> 仕組開発に係る内部管理態勢について問題があると認められる場合には、原因及び改善策等について深度あるヒアリングを行い、必要に応じて、生協法第93条の3に基づき報告を求めると通じて、着実な改善を促すものとする。また、重大な問題があると認められる場合には、生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は生協法第95条に基づき必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。(仕組開発に係る内部管理態勢の改善措置)</p> <p><b>Ⅱ-2-9 共済引受リスク管理態勢</b> <b>Ⅱ-2-9-2 主な着眼点</b> (1) リスク管理のための態勢整備 ① 共済引受リスク管理部門は、 ア 仕組開発・改廃、共済事故の発生予測、金利・為替予測、リスク把握、出再共済(出再保険)の締結、責任準備金等及び支払備金の積立、共済募集、共済契約の引受審査等を実施する関連部門での取引内容、分析結果等 イ 共済計理人の意見書等 などを検討データとして有効に活用しているか。 ②～③ (略) (2) (略)</p> <p><b>Ⅱ-2-9-3 監督手法・対応</b> 共済引受リスク管理態勢について問題があると認められる場合には、原因及び改善策等について深度あるヒアリングを行い、必要に応じて、生協法第93条の3に基づき報告を求めると通じて、着実な改善を促すものとする。また、重大な問題があると認められる場合には、生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は生協法第95条に基づき必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。(共済引受リスク管理態勢の改善措置)</p> <p><b>Ⅱ-2-10 資産運用リスク管理態勢</b> <b>Ⅱ-2-10-3 監督手法・対応</b> 資産運用リスク管理態勢について問題があると認められる場合には、必要に応じて生協法第93条の3に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は生協法第95条に基づき必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。</p> <p><b>Ⅱ-3 業務の適切性</b> <b>Ⅱ-3-1 法令等遵守</b> <b>Ⅱ-3-1-2 主な着眼点</b> (1) <u>代表理事、理事及び理事会</u>は法令等遵守を経営の最重要課題の一つとして位置付け、法令等遵守に取り組んでいるか。(「経営管理」の項目参照) (2)～(7) (略)</p>	<p>⑪ 仕組開発等に係るシステム開発時のチェック及びシステム開発後のチェック・管理については、「Ⅱ-3-10 システムリスク管理態勢」も参照のこと。 (6)～(10) (略)</p> <p><b>Ⅱ-2-8-3 監督手法・対応</b> 仕組開発に係る内部管理態勢について問題があると認められる場合には、原因及び改善策等について深度あるヒアリングを行い、必要に応じて、生協法第93条の3に基づき報告を求めると通じて、着実な改善を促すものとする。また、重大な問題があると認められる場合には、生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。(仕組開発に係る内部管理態勢の改善措置)</p> <p><b>Ⅱ-2-9 共済引受リスク管理態勢</b> <b>Ⅱ-2-9-2 主な着眼点</b> (1) リスク管理のための態勢整備 ① 共済引受リスク管理部門は、 ア 仕組開発・改廃、共済事故の発生予測、金利・為替予測、リスク把握、出再共済(出再保険)の締結、責任準備金等及び支払備金の積立、共済募集、共済契約の引受審査等を実施する関連部門での取引内容、分析結果等 イ 共済計理人の意見書等を検討データとして有効に活用しているか。 ②～③ (略) (2) (略)</p> <p><b>Ⅱ-2-9-3 監督手法・対応</b> 共済引受リスク管理態勢について問題があると認められる場合には、原因及び改善策等について深度あるヒアリングを行い、必要に応じて、生協法第93条の3に基づき報告を求めると通じて、着実な改善を促すものとする。また、重大な問題があると認められる場合には、生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。(共済引受リスク管理態勢の改善措置)</p> <p><b>Ⅱ-2-10 資産運用リスク管理態勢</b> <b>Ⅱ-2-10-3 監督手法・対応</b> 資産運用リスク管理態勢について問題があると認められる場合には、必要に応じて生協法第93条の3に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。</p> <p><b>Ⅱ-3 業務の適切性</b> <b>Ⅱ-3-1 法令等遵守</b> <b>Ⅱ-3-1-2 主な着眼点</b> (1) 理事会は法令等遵守を経営の最重要課題の一つとして位置付け、法令等遵守に取り組んでいるか。(「経営管理」の項目参照) (2)～(7) (略)</p>

改正後	現行
<p><b>II-3-1-4 不祥事件等に対する監督上の対応</b>  (1)～(4) (略)  (5) 監督上の措置  不祥事件等届出書の提出があった場合には、事実関係、発生原因分析、改善・対応策等についてヒアリングを実施するとともに、必要に応じて生協法第93条の3に基づき報告を求めるものとし、さらに、重大な問題があるときは、生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は<u>生協法第95条に基づき必要措置</u>を採るべき旨の命令を発出するものとする。</p> <p>(6) 標準処理期間  不祥事件等届出書に係る生協法第93条の3に基づく報告徴求や生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は<u>生協法第95条に基づき必要措置</u>を採るべき旨の命令を発出する場合は、当該届出書（生協法第93条の3に基づく報告徴求を行った場合は、当該報告書）の受理の日から原則としておおむね1月（本省への協議を要するものはおおむね2月）以内を目途に行うものとする。</p> <p><b>II-3-2 共済募集態勢</b>  <b>II-3-2-1 適正な共済募集態勢の確立</b>  (1)～(2) (略)  (3) 生協法第12条の2第3項において準用する保険業法第300条第1項第5号関係  ① 特別利益の提供について  組合又は共済代理店が、共済募集に関し、共済契約者又は被共済者に対して、各種のサービスや物品を提供する場合には、以下のような点に留意して、「特別利益の提供」に該当しないものとなっているか。  ア 当該サービス等の経済的価値及び内容が、社会相当性を超えるものとなっていないか。  イ 当該サービス等が、換金性の程度と用途の範囲等に照らして、実質的に共済掛金の割引・割戻しに該当するものとなっていないか。  ウ 当該サービス等の提供が、共済契約者間の公平性を著しく阻害するものとなっていないか。  なお、生協法第10条第3項の規定に該当する組合は、当該サービス等の提供を通じ、他業禁止に反する行為を行っていないかについても留意する。</p> <p>(4)～(8) (略)  (9) 告知事項・告知書  ① 平成22年4月に施行された<u>保険法</u>において、告知義務が自発的申告義務から質問応答義務となったことの趣旨を踏まえ、共済契約者等に求める告知事項は、共済契約者等が告知すべき具体的内容を明確に理解し告知できるものとなっているか。例えば、「その他、健康状態や病歴など告知すべき事項はないか。」といったような告知すべき具体的内容を共済契約者等の判断に委ねるようなものとなっていないか。  ② (略)</p> <p>(10) 保険法対応  平成22年4月に施行された<u>保険法</u>については、共済契約に係る規定が設けられており、組合の役職員が当該規定に適切に対応できる態勢を整備しているか。</p> <p>(11) (略)</p>	<p><b>II-3-1-4 不祥事件等に対する監督上の対応</b>  (1)～(4) (略)  (5) 監督上の措置  不祥事件等届出書の提出があった場合には、事実関係、発生原因分析、改善・対応策等についてヒアリングを実施するとともに、必要に応じて生協法第93条の3に基づき報告を求めるものとし、さらに、重大な問題があるときは、生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。</p> <p>(6) 標準処理期間  不祥事件等届出書に係る生協法第93条の3に基づく報告徴求や生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出する場合は、当該届出書（生協法第93条の3に基づく報告徴求を行った場合は、当該報告書）の受理の日から原則としておおむね1月（本省への協議を要するものはおおむね2月）以内を目途に行うものとする。</p> <p><b>II-3-2 共済募集態勢</b>  <b>II-3-2-1 適正な共済募集態勢の確立</b>  (1)～(2) (略)  (3) 生協法第12条の2第3項において準用する保険業法第300条第1項第5号関係  ① 特別利益の提供について  組合又は共済代理店が、共済募集に関し、共済契約者又は被共済者に対して、各種のサービスや物品を提供する場合には、以下のような点に留意して、「特別利益の提供」に該当しないものとなっているか。  ア 当該サービス等の経済的価値及び内容が、社会相当性を超えるものとなっていないか。  イ 当該サービス等が、換金性の程度と用途の範囲等に照らして、実質的に共済掛金の割引・割戻しに該当するものとなっていないか。  ウ 当該サービス等の提供が、共済契約者間の公平性を著しく阻害するものとなっていないか。  なお、生協法第10条第3項の規定に該当する組合は、当該サービス等の提供を通じ、他業禁止に反する行為を行っていないかについても留意する。</p> <p>(4)～(8) (略)  (9) 告知事項・告知書  ① 平成22年4月に施行される<u>保険法</u>において、告知義務が自発的申告義務から質問応答義務となったことの趣旨を踏まえ、共済契約者等に求める告知事項は、共済契約者等が告知すべき具体的内容を明確に理解し告知できるものとなっているか。例えば、「その他、健康状態や病歴など告知すべき事項はないか。」といったような告知すべき具体的内容を共済契約者等の判断に委ねるようなものとなっていないか。  ② (略)</p> <p>(10) 保険法対応  平成22年4月に施行される<u>保険法</u>については、共済契約に係る規定が設けられており、組合の役職員が当該規定に適切に対応できる態勢を整備しているか。</p> <p>(11) (略)</p>

改正後	現行
<p><b>Ⅱ-3-3 共済代理店関係</b>  <b>Ⅱ-3-3-1 適正な共済代理店体制の確立</b>  (1) (略)  (2) 共済代理店の教育・管理・指導  ① (略)  ② 消費生活協同組合及び消費生活協同組合連合会以外の共済代理店では組合への加入の<u>勧誘及び加入承認は行えないことを指導しているか。</u>  (注) <u>消費生活協同組合及び消費生活協同組合連合会以外の共済代理店において、以下の行為は勧誘とはならない。</u>  ア <u>任意に提出された組合員加入申込書及び出資金を組合へ取次ぐこと。</u>  イ <u>求めに応じて組合加入手続きの説明を組合員以外の者に行うこと。</u>  ウ <u>組合員加入申込書を当該代理店に備え置くこと又は求めに応じて組合員以外の者に交付すること。</u>  ③～⑧ (略)</p> <p><b>Ⅱ-3-4 保険会社の業務の代理を行う場合における募集等の適正化</b>  <b>Ⅱ-3-4-3 監督手法・対応</b>  員外利用が判明した場合には、員外利用に至った事由及び是正計画について深度あるヒアリングを行い、必要に応じて生協法第93条の3に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は<u>生協法第95条に基づき必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。</u></p> <p><b>Ⅱ-3-5 苦情等への対処</b>  <b>Ⅱ-3-5-1 意義</b>  (1) <u>相談・苦情・紛争等（苦情等）対処の必要性</u>  <u>利用者からの相談、苦情、紛争等（苦情等）に迅速かつ適切に対応し、利用者の理解を得ようとすることは、利用者に対する説明責任を事後的に補完する意味合いを持つ重要な活動の一つである。</u>  <u>近年、利用者の保護を図り共済商品・サービスへの利用者の信頼性を確保する観点から、苦情等への事後的な対処の重要性はさらに高まっている。</u>  <u>このような観点を踏まえ、組合においては、適切に苦情等に対処していく必要がある。</u>  (2) <u>対象範囲</u>  <u>組合の業務に関する申出としては、相談のほか、いわゆる苦情・紛争などの利用者からの不満の表明など、様々な態様のものがありうる。組合には、これらの様々な態様の申出に対して適切に対処していくことが重要であり、かかる対処を可能とするための適切な内部管理態勢を整備することが求められる。</u></p> <p><b>Ⅱ-3-5-2 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立</b>  <b>Ⅱ-3-5-2-1 意義</b>  <u>苦情等への迅速・公平かつ適切な対処は、利用者に対する説明責任を事後的に補完する意味合いを持つ重要な活動の一つでもあり、共済商品・サービスへの利用者の信頼性を確保するため重要なものである。組合は、利用者から申出があった苦情等に対し、自ら迅速・公平かつ適切に対処すべく内部管理態勢を整備する必要がある。</u></p>	<p><b>Ⅱ-3-3 共済代理店関係</b>  <b>Ⅱ-3-3-1 適正な共済代理店体制の確立</b>  (1) (略)  (2) 共済代理店の教育・管理・指導  ① (略)  ② 消費生活協同組合及び消費生活協同組合連合会以外の共済代理店では組合への加入<u>手続（勧誘、取次ぎを含む。）は行えないことを指導しているか。</u>  ③～⑧ (略)</p> <p><b>Ⅱ-3-4 保険会社の業務の代理を行う場合における募集等の適正化</b>  <b>Ⅱ-3-4-3 監督手法・対応</b>  員外利用が判明した場合には、員外利用に至った事由及び是正計画について深度あるヒアリングを行い、必要に応じて生協法第93条の3に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。</p> <p><b>Ⅱ-3-5 苦情処理態勢等への対処</b>  <b>Ⅱ-3-5-1 意義</b>  <u>利用者からの苦情等への対応は、単に処理の手続の問題と捉えるに留まらず、苦情等の内容に応じ、紛争処理段階における説明態勢の問題として位置付け、可能な限り利用者の理解と納得を得て解決することを目指したものとなっていることが必要である。</u></p>

改正後	現行
<p><b>II-3-5-2-2 主な着眼点</b>  <u>組合が、苦情等対処に関する内部管理態勢を整備するに当たり、業務の規模・特性に応じて、適切かつ実効性ある態勢を整備しているかを検証する。その際、機械的・画一的な運用に陥らないよう配慮しつつ、例えば、以下の点に留意することとする。</u></p> <p><u>(1) 経営陣の役割</u>  <u>理事会は、苦情等対処機能に関する組織全体的な内部管理態勢の確立について、適切に機能を発揮しているか。</u></p> <p><u>(2) 内部規則等</u></p> <p>① <u>内部規則等において、苦情等に対し迅速・公平かつ適切な対応・処理を可能とするよう、苦情等に係る担当部署、その責任・権限及び苦情等の処理手続（事務処理ミスがあった場合等の対応も含む。）を定めるとともに、利用者の意見等を業務運営に反映するよう、業務改善に関する手続を定めているか。</u></p> <p>② <u>苦情等対処に関し内部規則等に基づいて業務が運営されるよう、研修その他の方策（マニュアル等の配布を含む。）により、内部規則等を組織内に周知・徹底をする等の態勢を整備しているか。特に利用者からの苦情等が多発している場合には、まず内部規則等（苦情等対処に関するものに限らない。）の支所・支店（事務所）に対する周知・徹底状況を確認し、実施態勢面の原因と問題点を検証することとしているか。</u></p> <p><u>(3) 苦情等対処の実施態勢</u></p> <p>① <u>苦情等への対処に関し、適切に担当者を配置しているか。</u></p> <p>② <u>利用者からの苦情等について、関係部署が連携の上、速やかに処理を行う態勢を整備しているか。特に、苦情等対処における主管部署及び担当者が、個々の職員が抱える利用者からの苦情等の把握に努め、速やかに関係部署に報告を行う態勢を整備しているか。</u></p> <p>③ <u>特に、共済金等の不払いに関する苦情等については、当該不払いを決定した支払担当部門のみで対処するのではなく、最終的にはコンプライアンス担当部門などの他の部門で適切に対処されたかどうかを検証する態勢となっているか。</u></p> <p>④ <u>苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行い、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件の速やかな解消を行う態勢を整備しているか。</u></p> <p>⑤ <u>苦情等の発生状況に応じ、受付窓口における対応の充実を図るとともに、利用者利便に配慮したアクセス時間・アクセス手段（例えば、電話、手紙、FAX、eメール等）を設定する等、広く苦情等を受け付ける態勢を整備しているか。また、これら受付窓口、申出の方式等について広く公開するとともに、利用者の多様性に配慮しつつ分かりやすく周知する態勢を整備しているか。</u></p> <p>⑥ <u>苦情等対処に当たっては、個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他の法令に沿った適切な取扱いを確保するための態勢を整備しているか（II-3-7参照）。</u></p> <p>⑦ <u>共済代理店を含め、業務の外部委託先が行う委託業務に関する苦情等について、組合自身への直接の連絡体制を設けるなど、迅速かつ適切に対処するための態勢を整備しているか（II-4-1（2）①カ参照）。</u></p> <p>⑧ <u>反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては、通常の苦情等と区別し、断固たる対応をとるため関係部署に速やかに連絡し、必要に応じ警察等関係機関との連携を取った上で、適切に対処する態勢を整備しているか。</u></p>	<p><b>II-3-5-2 主な着眼点</b>  <u>利用者への説明態勢及びそれを補完する相談苦情処理態勢が構築され機能しているかどうかは、利用者保護及び利用者利便の観点も含め、組合の健全かつ適切な業務運営の基本に関わることから、関係する内部管理態勢は高い実効性が求められる。特に、</u></p> <p>① <u>組合の相談・苦情処理態勢が確立されているか。</u></p> <p>② <u>担当者の配置等が適正なものとなっているか。</u></p> <p>③ <u>窓口の充実、強化を図るための措置が講じられているか。</u></p> <p>④ <u>利用者からの苦情等（不祥事件につながる恐れのある問合せ等も含む。）については、その処理の手続きを定めているか。</u></p> <p>⑤ <u>利用者からの苦情等（不祥事件につながる恐れのある問合せ等も含む。）は、処理の手続きに従い事務部門及び関係業務部門と連携のうえ、速やかに処理を行っているか。特に、共済金等の不払いに関する苦情については、当該不払いを決定した支払担当部門のみで処理するのではなく、最終的にはコンプライアンス担当部門などの他の部門で当該苦情処理が適切に処理されたかどうかを検証する態勢となっているか。</u></p> <p>⑥ <u>利用者からの苦情等（不祥事件につながる恐れのある問合せ等も含む。）の内容は、処理結果を含めて、記録簿等により記録・保存するとともに、定期的に事務部門、内部監査部門に報告しているか。</u></p> <p>⑦ <u>経営に重大な影響を与えるような問題については、速やかに事務部門、内部監査部門へ報告するとともに、理事会に報告しているか。</u></p> <p>⑧ <u>苦情内容について分析し、苦情発生原因を把握し、必要な改善を行っているか。</u></p> <p>⑨ <u>「利用者からの苦情」の定義は明確に定められているか。</u></p>

改正後	現行
<p>(4) 利用者への対応</p> <p>① <u>苦情等への対処について、単に処理の手続の問題と捉えるにとどまらず事後的な説明態勢の問題として位置付け、苦情等の内容に応じ利用者から事情を十分にヒアリングしつつ、可能な限り利用者の理解と納得を得て解決することを目指しているか。</u></p> <p>② <u>苦情等を申し出た利用者に対し、申出時から処理後まで、利用者特性にも配慮しつつ、必要に応じて、苦情等対処の手続の進行に応じた適切な説明（例えば、苦情等対処手続の説明、申出を受理した旨の通知、進捗状況の説明、結果の説明等）を行う態勢を整備しているか。</u></p> <p>③ <u>申出のあった苦情等について、自ら対処するばかりでなく、苦情等の内容や利用者の要望等に応じて適切な外部機関等を利用者に紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報を提供する態勢を整備しているか。</u>  <u>なお、複数ある苦情処理・紛争解決の手段は任意に選択しうるものであり、外部機関等の紹介に当たっては、利用者の選択を不当に制約していないか留意することとする。</u></p> <p>④ <u>外部機関等において苦情等対処に関する手続が係属している間であっても、当該手続の他方当事者である利用者に対し、必要に応じ、適切な対応（一般的な資料の提供や説明など利用者に対して通常行う対応等）を行う態勢を整備しているか。</u></p> <p>(5) 情報共有・業務改善等</p> <p>① <u>苦情等及びその対処結果等が類型化の上で内部管理部門や営業部門に報告されるとともに、重要案件は速やかに監査部門や経営陣に報告されるなど、事案に応じ必要な関係者間で情報共有が図られる態勢を整備しているか。</u></p> <p>② <u>苦情等について、自ら対処したものに加え、外部機関が介在して対処したものを含め、適切かつ正確に記録・保存しているか。また、その分析結果を活用し、継続的に利用者対応・事務処理についての態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策に活用する態勢を整備しているか。</u></p> <p>③ <u>苦情等対処機能の実効性を確保するため、検査・監査等の内部けん制機能が十分発揮されるよう態勢を整備しているか。</u></p> <p>④ <u>苦情等対処の結果を業務運営に反映させる際、業務改善・再発防止等必要な措置を講じることの判断並びに苦情等対処態勢の在り方についての検討及び継続的な見直しについて、経営陣が指揮する態勢を整備しているか。</u></p> <p>(6) 外部機関等との関係</p> <p>① <u>苦情等の迅速な解決を図るべく、外部機関等に対し適切に協力する態勢を整備しているか。</u></p> <p>② <u>外部機関等に対して、自ら紛争解決手続の申立てを行う際、自らの手続を十分に尽くさずに安易に申立てを行うのではなく、利用者からの苦情等の申出に対し、十分な対応を行い、かつ申立ての必要性につき組織内で適切な検討を経る態勢を整備しているか。</u></p> <p>II-3-5-3 監督手法・対応</p> <p><u>苦情等対処態勢が構築され機能しているかどうかは、利用者保護・組合への信頼性確保の観点も含め、組合の健全かつ適切な業務運営の基本にかかわることから、関係する内部管理態勢は高い実効性が求められる。行政庁としては、組合の対応を全体的・継続的にみて、業務の健全かつ適切な運営を確保するため問題があると認められる場合は、必要に応</u></p>	<p>II-3-5-3 監督手法・対応</p> <p><u>苦情処理態勢について問題があると認められる場合には、必要に応じて生協法第93条の3に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。</u></p>

改正後	現行
<p><u>じ、生協法第93条の3に基づき報告を求め、また、重大な問題があると認められる場合は、生協法第94条の2に基づく業務改善命令の発出を検討するものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、業務停止命令等の発出も含め、必要な行政処分を検討するものとする。</u></p> <p><u>なお、一般に利用者と組合との間で生じる個別の紛争は、私法上の契約に係る問題であり、基本的に司法の場を含め当事者間で解決されるべき事柄であることに留意する必要がある。</u></p> <p><b>II-3-6 利用者の保護等</b>  <b>II-3-6-1 利用者に対する説明責任、適合性原則</b>  <b>II-3-6-1-1 利用者保護を図るための留意点</b>  組合は共済募集に当たって利用者保護を図るため、以下の項目に留意する必要がある。  <u>(1)～(3) (略)</u></p> <p><b>II-3-6-1-2 共済事業の運営に関する措置等</b>  (1)～(11) (略)  (12) 規則第174条第1項に規定する措置に関し、「契約概要」、「注意喚起情報」を記載した書面を交付するために、以下のような体制が整備されているか。  ① 当該書面において、利用者に対して、組合における苦情・相談の受付先が明示されているか。  ② 当該書面に記載すべき事項について、以下の点について留意した記載とされているか。(「II-3-10 適切な表示の確保」も参照のこと。)  ア～エ (略)  オ 当該書面は他の書面とは分離・独立した書面とする、又は同一の書面とする場合は、他の情報と明確に区別し、重要な情報であることが明確になるように記載されているか。  ③～⑤ (略)  (13)～(15) (略)</p> <p><b>II-3-6-2 共済金等支払管理態勢</b>  (1) 意義 (略)  (2) 主な着眼点  ①～③ (略)  ④ 関連部門との調整  ア～エ (略)  オ 共済金等支払いに係るシステム構築においては、以下の点に留意した態勢が整備されているか。  (ア) (略)  (イ) 共済商品の仕組みの開発・改訂時において、支払管理部門及び関連部門は相互連携して、適切に支払いが行えるようシステム設計、プログラム設計及びテストを実施しているか。また、システム開発後において、当該システムが問題なく機能しているか確認する態勢となっているか。  上記のほか、共済商品の仕組みの開発等に係る支払システム開発時のチェック及びシステム開発後のチェック・管理については、「II-3-12 システムリスク</p>	<p><b>II-3-6 利用者の保護等</b>  <b>II-3-6-1 利用者に対する説明責任、適合性原則</b>  <b>II-3-6-1-1 利用者保護を図るための留意点</b>  組合は共済募集に当たって利用者保護を図るため、以下の項目に留意する必要がある。  ①～③ (略)</p> <p><b>II-3-6-1-2 共済事業の運営に関する措置等</b>  (1)～(11) (略)  (12) 規則第174条第1項に規定する措置に関し、「契約概要」、「注意喚起情報」を記載した書面を交付するために、以下のような体制が整備されているか。  ① 当該書面において、利用者に対して、組合における苦情・相談の受付先を明示しているか。  ② 当該書面に記載すべき事項について、以下の点について留意した記載とされているか。(「II-3-8 適切な表示の確保」も参照のこと。)  ア～エ (略)  オ 当該書面は他の書面とは分離・独立した書面とする、または同一の書面とする場合は、他の情報と明確に区別し、重要な情報であることが明確になるように記載されているか。  ③～⑤ (略)  (13)～(15) (略)</p> <p><b>II-3-6-2 共済金等支払管理態勢</b>  (1) 意義 (略)  (2) 主な着眼点  ①～③ (略)  ④ 関連部門との調整  ア～エ (略)  オ 共済金等支払いに係るシステム構築においては、以下の点に留意した態勢が整備されているか。  (ア) (略)  (イ) 共済商品の仕組みの開発・改訂時において、支払管理部門及び関連部門は相互連携して、適切に支払いが行えるようシステム設計、プログラム設計及びテストを実施しているか。また、システム開発後において、当該システムが問題なく機能しているか確認する態勢となっているか。  上記のほか、共済商品の仕組みの開発等に係る支払システム開発時のチェック及びシステム開発後のチェック・管理については、「II-3-10 システムリスク</p>

改正後	現行
<p>管理態勢」も参照すること。</p> <p>カ (略)</p> <p>⑤ 支払管理部門における態勢整備</p> <p>ア 支払管理部門の職員は、共済金等の支払いが組合の基幹業務であることを理解・認識し、適切な共済金等支払管理態勢の構築及び確立に向けた取組を不断に行う態勢となっているか。</p> <p>また、支払管理部門は、共済金等支払業務のみならず、例えば共済募集、事故連絡受付及び請求手続並びに苦情・相談への対応などを含むすべての利用者対応を踏まえた取組が必要であることに留意しているか。</p> <p>イ～シ (略)</p> <p>⑥～⑦ (略)</p> <p>(3) 監督手法・対応</p> <p>共済金等支払管理態勢について問題があると認められる場合には、必要に応じて生協法第 93 条の 3 に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、生協法第 94 条の 2 に基づき業務改善命令又は<u>生協法第 95 条に基づき必要措置</u>を採るべき旨の命令を発出するものとする。</p> <p><b>II-3-7 利用者情報管理</b></p> <p>(1) 意義</p> <p>利用者に関する情報は、共済契約の基礎をなすものである。したがって、その適切な管理が確保されることが極めて重要であり、利用者情報の適切な取扱いが確保される必要がある。</p> <p>特に、個人利用者に関する情報については、個人情報の保護に関する法律の規定に基づく適切な取扱いが確保される必要がある。このため、利用者に関する情報の管理に関し、以下の点を確認するものとする。</p> <p>(2) (略)</p> <p>(3) 監督手法・対応</p> <p>個人情報保護態勢について問題があると認められる場合には、必要に応じて生協法第 93 条の 3 に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、生協法第 94 条の 2 に基づき業務改善命令又は<u>生協法第 95 条に基づき必要措置</u>を採るべき旨の命令を発出するものとする。</p> <p><b>II-3-8 利用者等の誤認防止等</b></p> <p><b>II-3-8-1 意義</b></p> <p><u>利用者等に対する利便性の向上や事務の合理化の観点から、当該組合が、その事業所を他者の営業所と同一の建物内に設置するなどの場合があるが、その際、利用者等に対する弊害防止措置が講じられていることが重要である。</u></p> <p><b>II-3-8-2 主な着眼点</b></p> <p><u>組合が、その事業所を他者の本支店等と同一建物、同一フロアに設置する場合には、利用者等の誤認防止、利用者等情報の保護及び防犯上の観点から、適切な措置が講じられているか。また、コンピュータ設備を共用する場合に組合自らの情報管理規定が遵守できるような体制が整備されているか。</u></p>	<p>管理態勢」も参照すること。</p> <p>カ (略)</p> <p>⑤ 支払管理部門における態勢整備</p> <p>ア 支払管理部門の職員は、共済金等の支払いが組合の基幹業務の一つであることを理解・認識し、適切な共済金等支払管理態勢の構築及び確立に向けた取組を不断に行う態勢となっているか。</p> <p>また、支払管理部門は、共済金等支払業務のみならず、例えば共済募集、事故連絡受付及び請求手続並びに苦情・相談への対応などを含むすべての利用者対応を踏まえた取組が必要であることに留意しているか。</p> <p>イ～シ (略)</p> <p>⑥～⑦ (略)</p> <p>(3) 監督手法・対応</p> <p>共済金等支払管理態勢について問題があると認められる場合には、必要に応じて生協法第 93 条の 3 に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、生協法第 94 条の 2 に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。</p> <p><b>II-3-7 利用者情報管理</b></p> <p>(1) 意義</p> <p>利用者に関する情報は、共済契約の基礎をなすものである。したがって、その適切な管理が確保されることが極めて重要であり、利用者情報の適切な取扱いが確保される必要がある。</p> <p>特に、個人利用者に関する情報については、個人情報の保護に関する法律<u>(平成 15 年法律第 57 号)</u>の規定に基づく適切な取扱いが確保される必要がある。このため、利用者に関する情報の管理に関し、以下の点を確認するものとする。</p> <p>(2) (略)</p> <p>(3) 監督手法・対応</p> <p>個人情報保護態勢について問題があると認められる場合には、必要に応じて生協法第 93 条の 3 に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、生協法第 94 条の 2 に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。</p> <p>(新設)</p>

改正後	現行
<p><b>II-3-9 反社会的勢力による被害の防止</b></p> <p><b>II-3-9-1 意義</b></p> <p><u>反社会的勢力を社会から排除していくことは、社会の秩序や安全を確保する上で極めて重要な課題であり、反社会的勢力との関係を遮断するための取組を推進していくことは、企業にとって社会的責任を果たす観点から必要かつ重要なことである。特に、公共性を有し、経済的に重要な機能を営む組合においては、組合自身や役員のみならず、利用者等の様々な利害関係者（ステークホルダー）が被害を受けることを防止するため、反社会的勢力を金融取引から排除していくことが求められる。</u></p> <p><u>もとより組合として公共の信頼を維持し、業務の適切性及び健全性を確保するためには、反社会的勢力に対して屈することなく法令等に則して対応することが不可欠であり、組合においては、政府指針の趣旨を踏まえ、平素より、反社会的勢力との関係遮断に向けた態勢整備に取り組む必要がある。</u></p> <p><u>特に、近時反社会的勢力の資金獲得活動が巧妙化しており、関係企業を使い通常の経済取引を装って巧みに取引関係を構築し、後々トラブルとなる事例も見られる。こうしたケースにおいては経営陣の断固たる対応、具体的な対応が必要である。</u></p> <p><u>なお、職員の安全が脅かされる等不測の事態が危惧されることを口実に問題解決に向けた具体的な取組を遅らせることは、かえって組合や役員自身等への最終的な被害を大きくし得ることに留意する必要がある。</u></p> <p><u>（参考）「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」（平成19年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合わせ）</u></p> <p><u>（1）反社会的勢力による被害を防止するための基本原則</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>組織としての対応</u></li> <li>・ <u>外部専門機関との連携</u></li> <li>・ <u>取引を含めた一切の関係遮断</u></li> <li>・ <u>有事における民事と刑事の法的対応</u></li> <li>・ <u>裏取引や資金提供の禁止</u></li> </ul> <p><u>（2）反社会的勢力のとりえ方</u></p> <p><u>暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人である「反社会的勢力」をとらえるに際しては、暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団等といった属性要件に着目するとともに、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求といった行為要件にも着目することが重要である。</u></p> <p><b>II-3-9-2 主な着眼点</b></p> <p><u>反社会的勢力との関係を遮断するための態勢整備の検証については、個々の取引状況等を考慮しつつ、例えば以下のような点に留意することとする。</u></p> <p><u>（1）反社会的勢力とは一切の関係をもたず、反社会的勢力であることを知らずに関係を有してしまった場合には、相手方が反社会的勢力であると判明した時点で可能な限り速やかに関係を解消できるよう、以下の点に留意した取組を行うこととしているか。</u></p> <p><u>① 反社会的勢力との取引を未然に防止するための適切な事前審査の実施や必要に応じて契約書等に暴力団排除条項を導入するなど、反社会的勢力が取引先となることを防止すること。</u></p> <p><u>② いかなる理由であれ、反社会的勢力であることが判明した場合には資金提供や不適切・異例な取引を行わないこと。</u></p>	<p>(新設)</p>

改正後	現行
<p>(2) 反社会的勢力による不当要求が発生した場合の対応を総括する部署（以下「反社会的勢力対応部署」という。）を整備し、反社会的勢力による被害を防止するための一元的な管理態勢が構築され、機能しているか。  <u>特に、一元的な管理態勢の構築に当たっては、以下の点に十分留意しているか。</u></p> <p>① <u>反社会的勢力による不当要求がなされた場合等に、当該情報を反社会的勢力対応部署へ報告・相談する体制となっているか。また、反社会的勢力対応部署において実際に反社会的勢力に対応する担当者の安全を確保し担当部署を支援する体制となっているか。</u></p> <p>② <u>反社会的勢力対応部署において反社会的勢力に関する情報が一元的に管理・蓄積され、当該情報を分析・整理したデータベースを構築する体制となっているか。また、当該情報を取引先の審査や当該組合における組合員又は会員の属性判断等を行う際に、活用する体制となっているか。</u></p> <p>③ <u>反社会的勢力対応部署において対応マニュアルの整備や継続的な研修活動、警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関と平素から緊密な連携体制の構築が行われるなど、反社会的勢力との関係を遮断するための取組の実効性を確保する体制となっているか。特に、日常時より警察とのパイプを強化し、組織的な連絡体制と問題発生時の協力体制を構築することにより、脅迫・暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに警察に通報する体制となっているか。</u></p> <p>(3) <u>反社会的勢力から不当要求がなされた場合には、担当者や担当部署だけに任せることなく理事等の経営陣が適切に関与し、組織として対応することとしているか。また、その際の対応は、以下の点に留意したものとなっているか。</u></p> <p>① <u>反社会的勢力により不当要求がなされた旨の情報が反社会的勢力対応部署を経由して速やかに理事等の経営陣に報告され、経営陣の適切な指示・関与のもと対応を行うこと。</u></p> <p>② <u>積極的に警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関に相談するとともに、暴力追放運動推進センター等が示している不当要求対応要領等を踏まえた対応を行うこと。特に、脅迫・暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに警察に通報を行うこと。</u></p> <p>③ <u>あらゆる民事上の法的対抗手段を講ずるとともに、積極的に被害届を提出するなど、刑事事件化も躊躇しない対応を行うこと。</u></p> <p>(4) <u>反社会的勢力からの不当要求が、事業活動上の不祥事や職員の不祥事を理由とする場合には、反社会的勢力対応部署の要請を受けて、不祥事案を担当する部署が速やかに事実関係を調査することとしているか。</u></p>	
<p><b>II-3-9-3 監督手法・対応</b></p> <p><u>検査結果、不祥事件届出書等により、反社会的勢力との関係を遮断するための態勢に問題があると認められる場合には、必要に応じて生協法第93条の3に基づき報告を求め、当該報告を検証した結果、業務の健全性・適切性の観点から重大な問題があると認められる場合等には、生協法第94条の2に基づく業務改善命令又は生協法第95条に基づき必要措置を採るべき旨の命令の発出を検討するものとする。その際、反社会的勢力への資金提供や反社会的勢力との不適切な取引関係を認識しているにもかかわらず関係解消に向けた適切な対応が図られないなど、内部管理態勢が極めて脆弱であり、その内部管理態勢の改善等に専念させる必要があると認められるときは、生協法第94条の2に基づく業務改善に要する一定期間に限った業務の一部停止命令の発出を検討するものとする。</u></p>	

改正後	現行
<p><u>また、反社会的勢力であることを認識しながら組織的に資金提供や不適切な取引関係を反復・継続するなど、重大性・悪質性が認められる法令違反又は公益を害する行為などに対しては、生協法第94条の2に基づく厳正な処分について検討するものとする。</u></p> <p><b>II-3-10 適切な表示の確保</b>  (1)～(2) (略)  (3) (略)  ① (略)  ア～イ (略)  ②～④ (略)  (4) 表示媒体や表示内容に応じ、「契約概要」<u>、</u>「注意喚起情報」を読むことの重要性を喚起するための表示を行うための措置を講じているか。  (5) (略)  ①～③ (略)  (6) 共済商品の仕組みの説明(比較広告等を含む)に係る生協法第12条の2第3項において準用する保険業法第300条第1項第6号及び保険業法第300条第1項第7号については、以下の点に留意するものとする。  ① 共済契約に関する表示については、「II-3-2-1(4)」に準じて取り扱うものとする。  ② 予想契約者割戻額の表示については、「II-3-2-1(5)」に準じて取り扱うものとする。</p> <p><b>II-3-11 事務リスク管理態勢</b>  <b>II-3-11-1 (略)</b>  <b>II-3-11-2 (略)</b>  <b>II-3-11-3 監督手法・対応</b>  検査結果及び不祥事件報告等により、事務リスクの管理態勢に問題があると認められる場合には、必要に応じて生協法第93条の3に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、<u>生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は生協法第95条に基づき必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。</u></p> <p><b>II-3-12 システムリスク管理態勢</b>  <b>II-3-12-1 (略)</b>  <b>II-3-12-2 主な着眼点</b>  (1) (略)  (2) システムリスク管理態勢  システムリスク管理の基本方針が定められているか。システムリスク管理態勢の整備に当たっては、その内容について客観的な水準が判定できるものを根拠としているか。  また、システムリスク管理態勢は、システム障害等の把握・分析、リスク管理の実施結果や技術進展等に応じて、<u>不断に見直しを実施しているか。</u>  (3)～(8) (略)  (9) システム統合リスク  ① 組合の役職員は、システム統合に係るリスクについて十分認識し、そのリスク管理態勢を整備しているか。</p>	<p><b>II-3-8 適切な表示の確保</b>  (1)～(2) (略)  (3) (略)  ア (略)  (ア)～(イ) (略)  イ～エ (略)  (4) 表示媒体や表示内容に応じ、「契約概要」「注意喚起情報」を読むことの重要性を喚起するための表示を行うための措置を講じているか。  (5) (略)  ア～ウ (略)  (6) 共済商品の仕組みの説明(比較広告等を含む)に係る生協法第12条の2第3項において準用する保険業法第300条第1項第6号及び保険業法第300条第1項第7号については、以下の点に留意するものとする。  ア 共済契約に関する表示については、「II-3-2(4)」に準じて取り扱うものとする。  イ 予想契約者割戻額の表示については、「II-3-2(5)」に準じて取り扱うものとする。</p> <p><b>II-3-9 事務リスク管理態勢</b>  <b>II-3-9-1 (略)</b>  <b>II-3-9-2 (略)</b>  <b>II-3-9-3 監督手法・対応</b>  検査結果及び不祥事件報告等により、事務リスクの管理態勢に問題があると認められる場合には、必要に応じて生協法第93条の3に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、<u>生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。</u></p> <p><b>II-3-10 システムリスク管理態勢</b>  <b>II-3-10-1 (略)</b>  <b>II-3-10-2 主な着眼点</b>  (1) (略)  (2) システムリスク管理態勢  システムリスク管理の基本方針が定められているか。システムリスク管理体制の整備に当たっては、その内容について客観的な水準が判定できるものを根拠としているか。  また、システムリスク管理体制は、システム障害等の把握・分析、リスク管理の実施結果や技術進展等に応じて、<u>不断に見直しを実施しているか。</u>  (3)～(8) (略)  (9) システム統合リスク  ① 組合の役職員は、システム統合に係るリスクについて十分認識し、そのリスク管理体制を整備しているか。</p>

改正後	現行
<p><b>II-3-12-3 監督手法・対応</b></p> <p>(1) 問題認識時            検査結果等により、システムリスクに係る管理態勢に問題があると認められる場合には、必要に応じ生協法第93条の3に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、<u>生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は生協法第95条に基づき必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。</u></p> <p>(2) (略)</p> <p>(3) 障害発生時</p> <p>① (略)</p> <p>② 必要に応じて生協法第93条の3に基づき追加の報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、<u>生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は生協法第95条に基づき必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。</u></p> <p><b>II-3-13 危機管理体制</b></p> <p><b>II-3-13-1 (略)</b></p> <p><b>II-3-13-2 平時における対応</b></p> <p>(1) 対応            危機管理は平時における未然防止に向けた取組みが重要との認識の下、早期警戒制度等のオフサイト・モニタリングや不祥事件等届出書のヒアリングを行う中で、又は組合に関する苦情・情報提供等を受けた場合などにおいて、組合における危機管理体制に重大な問題がないか検証する。また、業務継続計画についても、ヒアリングを通じて、その適切性を検証する。その際、特に以下の点に留意する。</p> <p>(2) (略)</p> <p><b>II-3-13-3 (略)</b></p> <p><b>II-3-13-4 (略)</b></p> <p><b>II-3-13-5 (略)</b></p> <p><b>II-4 その他</b></p> <p><b>II-4-2 CSRについての情報開示等</b></p> <p><b>II-4-2-1 意義</b></p> <p>(1) <u>CSR（企業の社会的責任）は、一般的に、企業が多様なステークホルダーとの関係の中で認識する経済・環境・社会面の責任と、それに基づく取組と解されており、それを通じて企業の持続可能性を高めることにその意義があると考えられている。</u></p> <p>(2) <u>組合は、メンバーシップによる相互扶助の精神に基づき事業運営が行われているが、組合として多様なステークホルダーに対する社会的影響力があるため、組合にあってもCSRについて情報開示を行う意義がある。</u></p> <p>(3) <u>組合のCSRについては、その取組はもとより、情報開示についても、本来、組合が自己責任原則に則った経営判断に基づき行うものであり、その評価も市場規律の下、利用者を含む多様なステークホルダーに委ねられているものである。</u></p> <p>(4) <u>しかしながら、CSRについての情報開示が分かりやすい形で適時適切に行われることは、利用者が組合を選択する際、その組合及び提供されている共済商品・サービスの持続可能性等を判断する上での有用な情報を得やすくなることに繋がると考えられる。そのような観点から、組合がCSRについての情報開示を行う場合の着眼点を明らかに</u></p>	<p><b>II-3-10-3 監督手法・対応</b></p> <p>(1) 問題認識時            検査結果等により、システムリスクに係る管理態勢に問題があると認められる場合には、必要に応じ生協法第93条の3に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、<u>生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。</u></p> <p>(2) (略)</p> <p>(3) 障害発生時</p> <p>① (略)</p> <p>② 必要に応じて生協法第93条の3に基づき追加の報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、<u>生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。</u></p> <p><b>II-3-11 危機管理体制</b></p> <p><b>II-3-11-1 (略)</b></p> <p><b>II-3-11-2 平時における対応</b></p> <p>(1) 対応            危機管理は平時における未然防止に向けた取組みが重要との認識の下、早期警戒制度等のオフサイトモニタリングや不祥事件等届出書のヒアリングを行う中で、又は組合に関する苦情・情報提供等を受けた場合などにおいて、組合における危機管理体制に重大な問題がないか検証する。また、業務継続計画についても、ヒアリングを通じて、その適切性を検証する。その際、特に以下の点に留意する。</p> <p>(2) (略)</p> <p><b>II-3-11-3 (略)</b></p> <p><b>II-3-11-4 (略)</b></p> <p><b>II-3-11-5 (略)</b></p> <p><b>II-4 その他</b>            (新設)</p>

改正後	現行
<p><u>し、最低限の枠組みを示すことで、利用者にとって有益かつ適切な情報開示を促すこととする。</u></p> <p><b>II-4-2-2 主な着眼点</b>  <u>組合のCSRについて、利用者を含む多様なステークホルダーが適切に評価でき、組合の利用者の利便性の向上に資するよう、以下のような点から適切な情報開示がなされているか。</u></p> <p>(1) 目的適合性  <u>CSR報告が、経済・環境・社会の各分野にわたる包括的なものであり、記述内容についても網羅的かつ社会的背景等を反映しているなど、利用者を含む多様なステークホルダーのニーズに的確に対応するという目的に適合したものとなっているか。また、適切なタイミングで効果的な開示がなされているか。</u></p> <p>(2) 信頼性  <u>CSR報告が、透明性が高いプロセスを通じて作成され、データや情報が正確かつ中立的で検証可能なものとなっているなど、多くのステークホルダーに受け入れられる信頼性の高いものとなっているか。</u></p> <p>(3) 分かりやすさ  <u>CSR報告が、利用者を含む多様なステークホルダーに理解されるよう、可能な限り分かりやすいものとなっているか。また、内容の一貫性が維持されるなど、当該組合の過去の報告との比較可能性に十分留意したものとなっているか。</u></p> <p><b>II-4-2-3 監督手法・対応</b>  <u>組合によるCSRを重視した取組やその情報開示は、組合が自己責任原則に則った経営判断に基づき任意に行うものであり、上記着眼点を踏まえた報告がなされていない場合においても、監督上の措置を講ずることはない。</u>  <u>ただし、利用者の誤解を招きかねないような、不正確かつ不適切な情報開示を行っている場合については、業務の適切性の観点から検証することとする。</u></p> <p><b>III 組合の監督に係る事務処理上の留意点</b>  <b>III-1 監督事務の流れ</b>  <b>III-1-1 オフサイト・モニタリングの主な留意点</b>  (1) (略)  (2) 定期的なヒアリング  <u>オフサイト・モニタリングの一環として、定期的に以下のヒアリングを実施することとする。</u></p> <p><b>III-1-2 検査担当者との連携</b>  <b>III-1-2-1 検査着手前</b>  <u>(1)～(7) (略)</u></p> <p><b>III-1-2-2 検査担当者による検査結果通知後</b>  (1) (略)  (2) 検査結果及び上記報告書の内容等により、法令等遵守態勢又はリスク管理態勢の改善</p>	<p><b>III 組合の監督に係る事務処理上の留意点</b>  <b>III-1 監督事務の流れ</b>  <b>III-1-1 オフサイトモニタリングの主な留意点</b>  (1) (略)  (2) 定期的なヒアリング  <u>オフサイトモニタリングの一環として、定期的に以下のヒアリングを実施することとする。</u></p> <p><b>III-1-2 検査担当者との連携</b>  <b>III-1-2-1 検査着手前</b>  <u>ア～キ (略)</u></p> <p><b>III-1-2-2 検査担当者による検査結果通知後</b>  (1) (略)  (2) 検査結果及び上記報告書の内容等により、法令等遵守態勢又はリスク管理態勢の改善</p>

改正後	現行
<p>に一定の期間を要すると認められる場合には、生協法第 93 条の 3 に基づき次回検査までの間定期的に報告を求めるものとする。</p> <p>また、正当な理由がないにもかかわらず当該組合の自己査定と検査結果の格差が是正されない場合など、自主的な改善努力に委ねたのでは当該組合の法令等遵守態勢やリスク管理態勢の整備に支障を来すと認められる場合には、生協法第 94 条の 2 に基づき業務改善命令又は<u>生協法第 95 条に基づき必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。</u></p> <p><b>Ⅲ-1-5 組合に関する苦情・情報提供等</b>  <b>Ⅲ-1-5-1 相談・苦情等を受けた場合の対応</b>  (1) 組合に関する<u>相談・苦情等を受けた場合には、申出人に対し、行政庁は個別取引に関してあっせん等を行う立場にないことを説明する。</u>  <u>その上で、必要に応じ、組合及び共済関係団体の相談窓口を紹介するものとする。また、寄せられた相談・苦情等のうち、申出人が組合側への情報提供について承諾している場合には、原則として、当該組合側への情報提供を行うこととする。</u>  (2) <u>組合に対する監督上、参考になると考えられるものについては、その内容を記録するものとする。</u></p> <p><b>Ⅲ-1-6 法令解釈等の照会を受けた場合の対応</b>  <b>Ⅲ-1-6-1 照会を受ける内容の範囲</b>  <u>生協法等その執行権限を有する法令に関するものとする。なお、照会が権限外の法令等に係るものであった場合には、コメント等は厳に慎むものとする。</u></p> <p><b>Ⅲ-1-6-2 照会に対する回答方法</b>  (1) <u>本監督指針等の既存資料により回答可能なものについては、適宜回答する。</u>  (2) <u>行政庁は、生協法等その執行権限を有する法令に関し、当該法令の直接の適用を受ける組合等その他団体（注）から、次の①及び②の項目で定める要件を満たす一般的な照会であって、書面による回答及び公表を行うことが法令適用の検討・照会に際しての判断能力の向上等の観点から適切と認められるものについては、これに対する回答を書面により行い、その内容を公表することとする。</u>  <u>（注）その他団体とは、生協法等その執行権限を有する法令の直接の適用を受ける、業種等を同じくする事業者が、共通の利益を増進することを主たる目的として、相当数結合した団体又はその連合体（当該団体に連合会等の上部団体がある場合には、原則として、最も上部の団体に限る。）をいう。</u>  ① <u>本手続きの対象となる照会の範囲</u>  <u>本手続きの対象となる照会は、以下の要件の全てを満たすものとする。</u>  ア <u>特定の事業者の個別の取引等に係るものではない一般的な法令解釈に係るものであること（Ⅲ-1-6-3 の法令適用事前確認手続（以下「ノーアクションレター制度」という。）の利用が可能でないこと）</u>  イ <u>事実関係の認定を伴う照会でないこと</u>  ウ <u>組合においては、照会内容が、組合に共通する取引等に係る照会であって、他の組合からの照会が予想される事項であること</u>  エ <u>過去に公表された通知等により明らかになっているものでないこと</u>  ② <u>照会書面（電子的方法によるものも含む。）</u></p>	<p>に一定の期間を要すると認められる場合には、生協法第 93 条の 3 に基づき次回検査までの間定期的に報告を求めるものとする。</p> <p>また、正当な理由がないにもかかわらず当該組合の自己査定と検査結果の格差が是正されない場合など、自主的な改善努力に委ねたのでは当該組合の法令等遵守態勢やリスク管理態勢の整備に支障を来すと認められる場合には、生協法第 94 条の 2 に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。</p> <p><b>Ⅲ-1-5 組合に関する苦情・情報提供等</b>  <b>Ⅲ-1-5-1 苦情等を受けた場合の対応</b>  (1) 組合に関する苦情等を受けた場合には、申出人に対し、行政庁は個別取引に関して<u>仲裁等を行う立場にないこと及び生協法等に基づき組合の経営の健全性等を確保することが行政庁の職務であることを明快に説明するものとする。</u>  <u>なお、必要に応じ、組合および共済関係団体の相談窓口を紹介するものとする。</u>  (2) <u>組合の経営の健全性を確保する上で参考になると考えられるものについては、その内容を記録するものとする。</u></p> <p>(新設)</p>

改正後	現行
<p><u>本手続きの利用を希望する照会者からは、以下の内容が記載された照会書面の提出を受けるものとする。また、照会書面のほかに、照会内容及び上記①に記載した事項を判断するために、記載事項や資料の追加を要する場合には、照会者に対して照会書面の補正及び追加資料の提出を求めることとする。</u></p> <p><u>ア 照会の対象となる法令の条項及び具体的な論点</u></p> <p><u>イ 照会に関する照会者の見解及び根拠</u></p> <p><u>ウ 照会及び回答内容が公表されることに関する同意</u></p> <p>③ <u>照会窓口</u> <u>照会組合を所管する行政庁とする。</u></p> <p>④ <u>回答</u> <u>ア 行政庁は、照会者からの照会書面が照会窓口に到達してから原則として2ヶ月以内に、照会者に対して回答を行うよう努めることとし、2ヶ月以内に回答できない場合には、照会者に対してその理由を説明するとともに、回答時期の目途を伝えることとする。</u> <u>イ 回答書面には、以下の内容を付記することとする。「本回答は、照会対象法令を所管する立場から、照会書面に記載された情報のみを前提に、照会対象法令に関し、現時点における一般的な見解を示すものであり、個別具体的な事例への適用を判断するものではなく、また、もとより捜査機関の判断や司法判断を拘束しうるものではない。」</u> <u>ウ 本手続きによる回答を行わない場合には、行政庁は、照会者に対し、その旨及び理由を説明することとする。</u></p> <p>⑤ <u>公表</u> <u>上記④の回答を行った場合には、行政庁は、速やかに照会及び回答内容をホームページ上に掲載して、公表することとする。</u></p> <p>(3) <u>(2)に該当するもの以外のもので照会頻度が高いものなどについては、必要に応じ応接箋を作成した上で、関係部局に回覧し、担当課の各担当係に保存するものとする。</u></p> <p>(4) <u>照会者が照会事項に関し、行政庁からの書面による回答を希望する場合であって、Ⅲ-1-6-3(3)に照らしノーアクションレター制度の利用が可能な場合には、照会者に対し、ノーアクションレター制度を利用するよう伝えることとする。</u></p> <p><b>Ⅲ-1-6-3 法令適用事前確認手続（ノーアクションレター制度）</b> <u>ノーアクションレター制度とは、民間企業等が実現しようとする自己の事業活動に係る具体的行為に関して、当該行為が特定の法令の規定の適用対象となるかどうかを、あらかじめ当該規定を所管する行政機関に確認し、その機関が回答を行うとともに、当該回答を公表する制度であり、厚生労働省では、厚生労働省における法令適用事前確認手続に関する訓令（平成14年3月28日厚生労働省訓第29号）を定めている。本項は、ノーアクションレター制度における事務手続を規定するものである。</u></p> <p>(1) <u>照会窓口</u> <u>照会窓口は、照会案件に係る法令を所管する行政庁とする。</u></p> <p>(2) <u>照会書面受領後の流れ</u> <u>照会書面を受領後は、回答を行う事案か否か、特に、以下の①ないし③について確認し、当制度の利用ができない照会の場合には、照会者に対しその旨を連絡する。また、照会書面の補正及び追加書面の提出等が必要な場合には、照会者に対し所要の対応を求めることができる。ただし、追加書面は必要最小限とし、照会者の過度な負担とならな</u></p>	

改正後	現行
<p><u>いよう努めることとする。</u></p> <p>① <u>照会の対象</u>  <u>民間企業等が、新規の事業や取引を具体的に計画している場合において、行政庁が本手続の対象としてホームページに掲げた所管の法律及びこれに基づく政省令等（以下「対象法令（条項）」という。）に関し、以下のような照会を行うものとする。</u>  <u>ア その事業や取引を行うことが、法令に基づく認可等を受ける必要があるかどうか。</u>  <u>イ その事業や取引を行うことが、法令に基づく届出等の必要があるかどうか。</u>  <u>ウ その事業や取引を行うことによって、法令に基づく不利益処分の適用の可能性が あるかどうか。</u>  <u>エ その事業や取引を行うことに関し、直接に義務を課され又は権利を制限されるこ とがないかどうか。</u></p> <p>② <u>照会者の範囲</u>  <u>照会者は、実現しようとする自己の事業活動に係る具体的行為に関して、対象法令（条項）の適用に係る照会を行う者及び当該者から依頼を受けた弁護士等であって、 下記③の記載要領を満たした照会書面を提出し、かつ、照会内容及び回答内容が公表 されることに同意しているか。</u></p> <p>③ <u>照会書面の記載要領</u>  <u>照会書面（電子的方法を含む。）は、下記の要件を満たしているものか。</u>  <u>ア 将来自らが行おうとする行為に係る個別具体的な事実が記載されていること。</u>  <u>イ 対象法令（条項）のうち、適用対象となるかどうかを確認したい法令の条項が特 定されていること。</u>  <u>ウ 照会及び回答内容が公表されることに同意していることが記載されていること。</u>  <u>エ 上記イにおいて特定した法令の条項の適用に関する照会者の見解及びその根拠が 明確に記述されていること。</u></p> <p>④ <u>回答及び公表</u>  <u>ア 回答</u>  <u>照会を受けた課の長は、照会者からの照会書面が照会窓口に到達してから原則と して30日以内に照会者に対する回答を行うものとする。ただし、次に掲げる場合に は、照会者又はその代理人に対して、遅延なく、その理由及び回答時期の見通しを 書面により通知するものとする。</u>  <u>（ア）慎重な判断を要する場合</u>  <u>（イ）事務処理能力を超える多数の照会がある等正当な理由がある場合。また、照 会書面の記載について補正を求めた場合にあつては、当該補正に要した日数は、 回答期間に含まれないものとする。</u></p> <p><u>イ 公表</u>  <u>行政庁は、照会及び回答の内容を、原則として回答を行ってから30日以内に全て ホームページに掲載して公表する。ただし、照会者が、照会書に、公表の延期を希 望する旨及びその理由並びに公表を希望する時期を付記している場合であつて、そ の理由が合理的であると認められる等の場合には、回答から30日を超えて公開する ことができる。また、照会及び回答の内容のうち、行政機関の保有する情報の公開 に関する法律（平成11年法律第42号）に定める不開示事由に該当しうる情報が含 まれている場合、必要に応じ、これを除いて公表することができる。</u></p>	<p>Ⅲ－2 生協法等に係る事務処理</p>
Ⅲ－2 生協法等に係る事務処理	Ⅲ－2 生協法等に係る事務処理

改正後	現行
<p><b>Ⅲ-2-2 弊害防止措置</b> 規則第 171 条に掲げる書面には、適正な共済募集を確保する観点から、以下の内容についての記載が含まれる必要がある。</p> <p>(1) 当該組合とその特定関係者に該当する保険会社とは別法人であること。</p> <p>(2) 当該組合が引き受ける共済契約は、当該保険会社が引き受ける保険契約ではなく、また保険契約者保護制度の対象となるものではないこと。</p> <p>(3) 当該組合は、その特定関係者に該当する保険会社の役職員に対して、組合が提供する共済商品の仕組み若しくは役務に関する評価、意見等を表明し、又はその共済商品の仕組み若しくは利点を強調すること等によって当該組合と共済契約者との間の契約の締結を補助させることはできないこと。</p> <p>(4) 共済代理店において、組合との間で共済契約を締結することを条件として当該組合の特定関係者が当該共済契約に係る共済契約者又は被共済者に対して信用を供与し又は信用の供与を約していることを知りながら、当該共済契約者に対して当該共済契約の申込みをさせる行為は、規則第 18 条第 3 号により禁止されていること。</p> <p>(5) 当該組合は、当該保険会社の顧客に関する非公開情報が当該組合が行う共済募集に利用されないことを確保するための措置を講じなければならない（当該非公開情報が共済契約の募集に利用されることにつき事前に当該顧客の書面による同意がある場合を除く。）とされていること。</p>	<p><b>Ⅲ-2-2 弊害防止措置</b> 規則第 171 条に掲げる書面には、適正な共済募集を確保する観点から、以下の内容についての記載が含まれる必要がある。</p> <p>① 当該組合とその特定関係者に該当する保険会社とは別法人であること</p> <p>② 当該組合が引き受ける共済契約は、当該保険会社が引き受ける保険契約ではなく、また保険契約者保護制度の対象となるものではないこと</p> <p>③ 当該組合は、その特定関係者に該当する保険会社の役職員に対して、組合が提供する共済商品の仕組み若しくは役務に関する評価、意見等を表明し、又はその共済商品の仕組み若しくは利点を強調すること等によって当該組合と共済契約者との間の契約の締結を補助させることはできないこと</p> <p>④ 共済代理店において、組合との間で共済契約を締結することを条件として当該組合の特定関係者が当該共済契約に係る共済契約者又は被共済者に対して信用を供与し又は信用の供与を約していることを知りながら、当該共済契約者に対して当該共済契約の申込みをさせる行為は、規則第 18 条第 3 号により禁止されていること</p> <p>⑤ 当該組合は、当該保険会社の顧客に関する非公開情報が当該組合が行う共済募集に利用されないことを確保するための措置を講じなければならない（当該非公開情報が共済契約の募集に利用されることにつき事前に当該顧客の書面による同意がある場合を除く。）とされていること</p>
<p><b>Ⅲ-2-6 説明書類の作成・縦覧等</b></p>	<p><b>Ⅲ-2-6 説明書類の作成・縦覧等</b></p>
<p><b>Ⅲ-2-6-2 リスク管理債権の開示及び債務者区分に基づいて区分された債権の額の開示</b></p>	<p><b>Ⅲ-2-6-2 リスク管理債権の開示及び債務者区分に基づいて区分された債権の額の開示</b></p>
<p>(1) 開示区分</p> <p>①～② (略)</p> <p>③ 貸付条件緩和債権</p> <p>ア (略)</p> <p>(ア)～(キ) (略)</p> <p>(注) 上記の事例に係る判定に当たっては、例えば、以下の点に留意する。</p> <p>(i) 基準金利は経済合理性に従って設定されるべきであること。</p> <p>(ii) 個別債務者に関し、金利以外の手数料、配当等の収入、担保・保証等による信用リスクの減少、競争上の観点等の当該債務者に対する取引の総合的な採算を勘案して、当該貸付金に対して基準金利が適用される場合と実質的に同等の利回りが確保されているか否かを判定すること。</p> <p>イ 過去において債務者の経営再建又は支援を図ることを目的として金利減免、利息支払猶予、債権放棄、元本返済猶予、代物弁済や株式の受領等を行った債務者に対する貸付金であっても、<u>金融経済情勢等の変化等により新規貸付実行金利が低下した結果、又は当該債務者の経営状況が改善し信用リスクが減少した結果、当該貸付金に対して基準金利が適用される場合と実質的に同等の利回りが確保されていると見込まれる場合、又は当該債務者の債務区分が正常先となった場合には、当該貸付金は貸付条件緩和債権には該当しないことに留意する。</u></p> <p>特に実現可能性の高い(注1)抜本的な(注2)経営再建計画(注3)に沿った金融支援の実施により経営再建が開始されている場合(注4)には、当該経営再建計画に基づく貸付金は貸付条件緩和債権には該当しないものと判断して差し支えない。</p>	<p>(1) 開示区分</p> <p>①～② (略)</p> <p>③ 貸付条件緩和債権</p> <p>ア (略)</p> <p>(ア)～(キ) (略)</p> <p>(注) 上記の事例に係る判定に当たっては、例えば、以下の点に留意する。</p> <p>(i) 基準金利は経済合理性に従って設定されるべきであること</p> <p>(ii) 個別債務者に関し、金利以外の手数料、配当等の収入、担保・保証等による信用リスクの減少、競争上の観点等の当該債務者に対する取引の総合的な採算を勘案して、当該貸付金に対して基準金利が適用される場合と実質的に同等の利回りが確保されているか否かを判定すること</p> <p>イ 過去において債務者の経営再建又は支援を図ることを目的として金利減免、利息支払猶予、債権放棄、元本返済猶予、代物弁済や株式の受領等を行った債務者に対する貸付金であっても、当該債務者の経営状況が改善し信用リスクが減少した結果、当該貸付金に対して基準金利が適用される場合と実質的に同等の利回りが確保されていると見込まれる場合には、当該貸付金は貸付条件緩和債権には該当しないことに留意する。</p> <p>特に実現可能性の高い(注1)抜本的な(注2)経営再建計画(注3)に沿った金融支援の実施により経営再建が開始されている場合(注4)には、当該経営再建計画に基づく貸付金は貸付条件緩和債権には該当しないものと判断して差し支えない。</p>

改正後	現行
<p>(注1) 「実現可能性の高い」とは、以下の要件を全て満たす計画であることをいう。  <u>(ア) 計画の実現に必要な関係者との同意が得られていること。</u>  <u>(イ) 計画における債権放棄などの支援の額が確定しており、当該計画を超える追加的支援が必要と見込まれる状況でないこと。</u>  <u>(ウ) 計画における売上高、費用及び利益の予測等の想定が十分に厳しいものとなっていること。</u></p> <p>(注2) 「抜本的な」とは、<u>おおむね3年（債務者企業の規模又は事業の特質を考慮した合理的な期間の延長を排除しない。）後の当該債務者の債務区分が正常先となることをいう。</u></p> <p>(注3) <u>中小企業再生支援協議会が策定支援した再生計画については、当該計画が（注1）及び（注2）の要件を満たしていると認められる場合に限り、「実現可能性の高い抜本的な経営再建計画」であると判断して差し支えない。</u></p> <p>(注4) (略)</p> <p>(2) (略)</p>	<p>(注1) 「実現可能性の高い」とは、以下の要件を全て満たす計画であることをいう。  <u>(i) 計画の実現に必要な関係者との同意が得られていること</u>  <u>(ii) 計画における債権放棄などの支援の額が確定しており、当該計画を超える追加的支援が必要と見込まれる状況でないこと</u>  <u>(iii) 計画における売上高、費用及び利益の予測等の想定が十分に厳しいものとなっていること</u></p> <p>(注2) 「抜本的な」とは、<u>以下の要件をいずれも満たす計画であることをいう。</u>  <u>(i) おおむね3年（債務者企業の事業の特質を考慮した合理的な期間の延長を排除しない。）後の当該債務者の債務者区分が正常先となること</u>  <u>(ii) 計画における当該債務者に対する取引の総合的な採算を勘案すると、当該貸付金に対して基準金利が適用される場合と同等の利回りが確保されていると見込まれること</u></p> <p>(注3) <u>株式会社産業再生機構が買取りを決定（株式会社産業再生機構法（平成15年法律第27号）第25条第1項）した債権に係る債務者についての事業再生計画（同法第22条第2項）については、当該計画が（注1）及び（注2）の要件を満たしていると認められる場合に限り、「実現可能性の高い抜本的な経営再建計画」であると判断して差し支えない。</u></p> <p>(注4) (略)</p> <p>(2) (略)</p>
<p><b>Ⅲ-3 行政指導等を行う際の留意点等</b></p> <p><b>Ⅲ-3-1 行政指導等を行う際の留意点</b></p> <p><u>組合に対して、行政指導等（行政指導等とは行政手続法第2条第6号にいう行政指導に加え、行政指導との区別が必ずしも明確ではない情報提供、相談、助言等の行政行為を含む。）を行うに当たっては、行政手続法等の法令等に沿って適正に行うものとする。特に行政指導を行う際には、以下の点に留意する。</u></p> <p><u>(1) 一般原則（行政手続法第32条）</u></p> <p><u>① 行政指導の内容及び運用の実態、担当者の対応等について、相手方の理解を得ているか。</u>  <u>ア 行政指導の内容及び運用の実態、担当者の対応等について、相手方の理解を得ているか。</u>  <u>イ 相手方が行政指導に協力できないとの意思を明確に表明しているにもかかわらず、行政指導を継続していないか。</u></p> <p><u>② 相手方が行政指導に従わなかったことを理由として不利益な取扱いをしてはいないか。</u>  <u>ア 行政指導に従わない事実を法律の根拠なく公表することも、公表することにより経済的な損失を与えるなど相手方に対する社会的制裁として機能するような状況の下では、「不利益な取扱い」に当たる場合があることに留意する。</u>  <u>イ 行政指導を行う段階においては処分権限を行使するか否かは明確でなくても、行政指導を行った後の状況によっては処分権限行使の要件に該当し、当該権限を行使することがあり得る場合に、そのことを示して行政指導をすること自体を否定するものではない。</u></p> <p><u>(2) 申請に関連する行政指導（行政手続法第33条）</u></p>	<p>(新設)</p>

改正後	現行
<p><u>申請者が当該行政指導に従う意思がない旨を表明したにもかかわらず当該行政指導を継続すること等により当該申請者の権利の行使を妨げるようなことをしていないか。</u></p> <p>① <u>申請者が、明示的に行政指導に従わない旨の意思表示をしていない場合であっても、行政指導の経緯や周囲の客観情勢の変化等を勘案し、行政指導の相手方に拒否の意思表示がないかどうかを判断する。</u></p> <p>② <u>申請者が行政指導に対応している場合でも、申請に対する判断・応答が留保されることについても任意に同意しているとは必ずしもいえないことに留意する。</u>  <u>例えば、以下の点に留意する。</u>  <u>ア 申請者が行政指導に従わざるを得ないようにさせ、申請者の権利の行使を妨げるようなことをしていないか。</u>  <u>イ 申請者が行政指導に従わない旨の意思表示を明確には行っていない場合、行政指導を行っていることを理由に申請に対する審査・応答を留保していないか。</u>  <u>ウ 申請者が行政指導に従わない意思を表明した場合には、行政指導を中止し、提出された申請に対し、速やかに適切な対応をしているか。</u></p> <p>(3) <u>許認可等の権限に関連する行政指導（行政手続法第34条）</u>  <u>許認可等をする権限又は許認可等に基づく処分をする権限を行使することができない場合又は行使する意思がない場合にもかかわらず、当該権限を行使し得る旨を殊更に示すことにより相手方に当該行政指導に従う事を余儀なくさせていないか。</u>  <u>例えば、以下の点に留意する。</u>  ① <u>許認可等の拒否処分をすることができないにもかかわらず、できる旨を示して一定の作為又は不作為を求めているか。</u>  ② <u>行政指導に従わなければすぐにでも権限を行使することを示唆したり、何らかの不利益な取扱いを行ったりすることを暗示するなど、相手方が行政指導に従わざるを得ないように仕向けてはいないか。</u></p> <p>(4) <u>行政指導の方式（行政手続法第35条）</u>  ① <u>行政指導を行う際には、相手方に対し、行政指導の趣旨及び内容並びに責任者を明確に示しているか。</u>  <u>例えば、以下の点に留意する。</u>  <u>ア 相手方に対して求める作為又は不作為の内容を明確にしているか。</u>  <u>イ 当該行政指導をどの担当者の責任において行うものであるかを示しているか。</u>  <u>ウ 個別の法律に根拠を有する行政指導を行う際には、その根拠条項を示しているか。</u>  <u>エ 個別の法律に根拠を有さない行政指導を行う際には、当該行政指導の必要性について理解を得るため、その趣旨を伝えているか。</u>  ② <u>行政指導について、相手方から、行政指導の趣旨及び内容並びに責任者を記載した書面の交付を求められた時は、行政上特別の支障がない限り、原則としてこれを交付しているか（ただし、行政手続法第35条第3項各号に該当する場合を除く。）。</u>  <u>ア 書面の交付を求められた場合には、できるだけ速やかに交付することが必要である。</u>  <u>イ 書面交付を拒みうる「行政上の特別の支障」がある場合とは、書面が作成者の意図と無関係に利用、解釈されること等により行政目的が達成できなくなる場合など、その行政指導の趣旨及び内容並びに責任者を書面で示すことが行政運営上著しい支障を生じさせる場合をいう。</u></p>	

改正後	現行
<p><u>ウ 単に処理件数が大量であるだけの場合や単に迅速に行う必要がある場合であることをもって、「行政上特別の支障」がある場合に該当するとはいえないことに留意する。</u></p> <p><b>Ⅲ-3-2 面談等を行う際の留意点</b></p> <p><u>職員が組合の役職員等と面談等（面談、電話、電子メール、ファックス等によるやりとりをいう。以下同じ。）を行うに際しては、下記の事項に留意するものとする。</u></p> <p><u>（１）面談等に参加する職員は、常に綱紀及び品位を保持し、穏健冷静な態度で臨んでいるか。</u></p> <p><u>（２）面談等の目的、相手方の氏名・所属等を確認しているか。</u></p> <p><u>（３）面談等の方法、面談等を行う場所、時間帯、参加している職員及び相手方が、面談等の目的・内容からみてふさわしいものとなっているか。</u></p> <p><u>（４）面談等の内容・結果について双方の認識が一致するよう、必要に応じ確認しているか。特に、面談等の内容・結果が守秘義務の対象となる場合には、そのことが当事者双方にとって明確となっているか。</u></p> <p><u>（５）面談等の内容が上司の判断を仰ぐ必要がある場合において、状況に応じあらかじめ上司の判断を仰ぎ、又は事後にすみやかに報告しているか。また、同様の事案について複数の相手方と個別に面談等を行う場合には、行政庁の対応の統一性・透明性に配慮しているか。</u></p> <p><b>Ⅲ-4 行政処分を行う際の留意点</b></p> <p><u>行政庁が組合に行う主要な行政処分（行政手続法第2条第4号にいう不利益処分をいう。以下同じ。）としては、①生協法第94条の2に基づく業務改善命令又は生協法第95条に基づく必要措置を採るべき旨の命令、②生協法第94条の2に基づく業務停止命令、③生協法第95条に基づく業務停止命令、④生協法第95条に基づく解散命令等があるが、これらの発動に関する基本的な事務の流れを例示すれば、以下のとおりである。</u></p> <p><u>（１）生協法第93条の3に基づく報告徴求</u></p> <p><u>① オンサイトの立入検査や、オフサイト・モニタリング（ヒアリング、不祥事件届出書など）を通じて、組合のリスク管理態勢、法令等遵守態勢、経営管理態勢等に問題があると認められる場合においては、生協法第93条の3に基づき、当該事項についての事実認識、発生原因分析、改善・対応策その他必要と認められる事項について、報告を求めるとする。</u></p> <p><u>② 報告を検証した結果、さらに精査する必要があると認められる場合においては、生協法第93条の3に基づき、追加報告を求めるとする。</u></p> <p><u>（２）生協法第93条の3に基づき報告された改善・対応策のフォローアップ</u></p> <p><u>① 上記報告を検証した結果、業務の健全性・適切性の観点から重大な問題が発生しておらず、かつ、組合の自主的な改善への取組を求めることが可能な場合においては、任意のヒアリング等を通じて上記（１）において報告された改善・対応策のフォローアップを行うこととする。</u></p> <p><u>② 必要があれば、生協法第93条の3に基づき、定期的なフォローアップ報告を求めるとする。</u></p> <p><u>（３）生協法第94条の2に基づく業務改善命令又は生協法第95条に基づく必要措置を採るべき命令等</u></p> <p><u>上記（１）の報告（追加報告を含む。）を検証した結果、例えば、業務の健全性・</u></p>	<p>(新設)</p>

改正後	現行
<p><u>適切性の観点から重大な問題が認められる場合、又は、組合の自主的な取組では業務改善が図られないと認められる場合などにおいては、生協法第94条の2又は生協法第95条に基づき、業務の改善計画の提出とその実行又は必要措置を採るべき旨を命じることを検討する。</u></p> <p><u>(4) 生協法第94条の2に基づく業務停止命令</u>  <u>上記(3)の業務改善命令を発出する際、業務の改善に一定期間を要し、その間、当該業務改善に専念させる必要があると認められる場合においては、生協法第94条の2第2項に基づき、改善期間を勘案した一定の期限を付して全部又は一部の業務の停止を命じることを検討する。</u></p> <p><u>(5) 生協法第95条に基づく業務停止命令</u>  <u>上記(1)の報告(追加報告を含む。)を検証した結果、重大な法令等の違反又は公益を害する行為などに対しては、生協法第95条に基づき、全部又は一部の業務の停止を命じることを検討する。併せて、生協法第94条の2又は生協法第95条に基づき、法令等遵守態勢に係る内部管理態勢の確立等を命じることを検討する。</u></p> <p><u>(6) 生協法第95条に基づく解散命令</u>  <u>上記(1)の報告(追加報告を含む。)を検証した結果、重大な法令等の違反又は公益を害する行為が多数認められる等により、今後の業務の継続が不相当と認められる場合においては、生協法第95条に基づく解散命令を検討する。</u>  <u>なお、(3)から(6)の行政処分を検討する際には、以下の①から③までに掲げる要因を勘案するとともに、それ以外に考慮すべき要素がないかどうかを吟味することとする。</u></p> <p><u>① 当該行為の重大性・悪質性</u></p> <p><u>ア 公益侵害の程度</u>  <u>組合が、例えば、利用者の財務内容の適切な開示という観点から著しく不適切な仕組みを開発・提供し、金融市場に対する信頼性を損なうなど公益を著しく侵害していないか。</u></p> <p><u>イ 利用者被害の程度</u>  <u>広範囲にわたって多数の利用者が被害を受けたかどうか。個々の利用者が受けた被害がどの程度深刻か。</u></p> <p><u>ウ 行為自体の悪質性</u>  <u>例えば、利用者から多数の苦情を受けているにもかかわらず、引き続き同様の仕組みを推進し続ける行為を行うなど、組合の行為が悪質であったか。</u></p> <p><u>エ 当該行為が行われた期間や反復性</u>  <u>当該行為が長期間にわたって行われたのか、短期間のものだったのか。反復・継続して行われたものか、一回限りのものか。また、過去に同様の違反行為が行われたことがあるか。</u></p> <p><u>オ 故意性の有無</u>  <u>当該行為が違法・不適切であることを認識しつつ故意に行われたのか、過失によるものか。</u></p> <p><u>カ 組織性の有無</u>  <u>当該行為が現場の推進担当者個人の判断で行われたものか、あるいは管理者も関わっていたのか。更に経営陣の関与があったのか。</u></p> <p><u>キ 隠蔽の有無</u>  <u>問題を認識した後に隠蔽行為はなかったか。隠蔽がある場合には、それが組</u></p>	

改正後	現行
<p><u>織的なものであったか。</u></p> <p><u>ク 反社会的勢力との関与の有無</u> 反社会的勢力との関与はなかったか。関与がある場合には、どの程度か。</p> <p><u>② 当該行為の背景となった経営管理態勢及び業務運営態勢の適切性</u></p> <p><u>ア 代表理事や理事会の法令等遵守に関する認識や取組は十分か。</u></p> <p><u>イ 内部監査部門の体制は十分か、また適切に機能しているか。</u></p> <p><u>ウ コンプライアンス部門やリスク管理部門の体制は十分か、また適切に機能しているか。</u></p> <p><u>エ 業務担当者の法令等遵守に関する認識は十分か、また、組織内教育が十分に なされているか。</u></p> <p><u>③ 軽減事由</u> 以上の他に、行政による対応に先行して、組合自身が自主的に利用者保護のために 所要の対応に取り組んでいる、といった軽減事由があるか。</p> <p><u>(7) 生協法第94条の2等に基づく業務改善命令の履行状況の報告の義務の解除</u> 生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は生協法第95条に基づき必要措置を 採るべき旨の命令を発出する場合には、当該命令に基づく組合の業務改善に向けた 取組をフォローアップし、その改善努力を促すため、原則として、当該組合の提出 する業務改善計画の履行状況の報告を求めることとなっているが、以下の点に留意 するものとする。</p> <p><u>① 生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は生協法第95条に基づき必要措置 を採るべき旨の命令を 発出している組合に対して、当該組合の提出した業務改 善命令の履行状況について、期限を定めて報告を求めている場合には、期限の到 来により、当該組合の報告義務は解除される。</u></p> <p><u>② 生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は生協法第95条に基づき必要措置 を採るべき旨の命令を発出している組合に対して、当該組合の提出した業務改 善命令の履行状況について、期限を定めることなく継続的に報告を求めている場合 には、業務改善命令を発出する要因となった問題に関して、業務改善命令に沿っ て十分な改善措置が講じられたと認められるときには、当該計画の履行状況の報 告義務を解除するものとする。その際、当該報告等により把握した改善への取組 状況に基づき、解除の是非を判断するものとする。</u></p> <p>Ⅲ-5 (略)</p> <p>Ⅲ-5-1 (略)</p> <p>Ⅲ-5-2 (略)</p> <p>Ⅳ 共済事業規約の認可に係る審査上の留意点等</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 保険法対応 平成22年4月に施行された<u>保険法</u>においては、共済契約に関する法制について、共済 契約締結に際しての告知、共済金給付の履行期等に関する共済契約者等の保護に資す るための規定の整備等がなされているところである。 当該保険法は、共済金給付の履行期等において共済契約者等に不利な共済事業規約の 内容を無効とする片面的強行規定が盛り込まれたこと及び保険法施行前に締結されてい</p>	<p><u>Ⅱ-2-8 生協法第94条の2等に基づく業務改善命令の履行状況の報告の義務の解除</u> 生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出する 場合には、当該命令に基づく組合の業務改善に向けた取組をフォローアップし、その改善 努力を促すため、原則として、当該組合の提出する業務改善計画の履行状況の報告を求め ることとなっているが、以下の点に留意するものとする。</p> <p>生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出して いる組合に対して、当該組合の提出した業務改善命令の履行状況について、期限を定めて 報告を求めている場合には、期限の到来により、当該組合の報告義務は解除される。</p> <p>生協法第94条の2に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出して いる組合に対して、当該組合の提出した業務改善命令の履行状況について、期限を定める ことなく継続的に報告を求めている場合には、業務改善命令を発出する要因となった問題 に関して、業務改善命令に沿って十分な改善措置が講じられたと認められるときには、当 該計画の履行状況の報告義務を解除するものとする。その際、当該報告等により把握した 改善への取組状況に基づき、解除の是非を判断するものとする。</p> <p>Ⅲ-3 (略)</p> <p>Ⅲ-3-1 (略)</p> <p>Ⅲ-3-2 (略)</p> <p>Ⅳ 共済事業規約の認可に係る審査上の留意点等</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 保険法対応 平成22年4月に施行される<u>保険法</u>においては、共済契約に関する法制について、共済 契約締結に際しての告知、共済金給付の履行期等に関する共済契約者等の保護に資す るための規定の整備等がなされているところである。 当該保険法は、共済金給付の履行期等において共済契約者等に不利な共済事業規約の 内容を無効とする片面的強行規定が盛り込まれたこと及び保険法施行前に締結されてい</p>

改正後	現行
<p>る共済契約にも適用される規定があること等から、組合においては、「Ⅱ-2-8 仕組開発に係る内部管理態勢」の(5)⑩に示すとおり、保険法制定の趣旨を踏まえ、共済事業規約の規定内容等を検証した上で認可申請を行う必要がある。</p> <p>また、行政庁においても、組合から共済事業規約の認可申請が行われた場合には、保険法の規定に沿った共済事業規約かどうか、共済契約者等の保護に欠ける条項、不明確な条項、共済契約者等の合理的期待に反する条項等がないか等の確認を行う必要がある。</p>	<p>る共済契約にも適用される規定があること等から、組合においては、「Ⅱ-2-8 仕組開発に係る内部管理態勢」の(5)⑩に示すとおり、保険法制定の趣旨を踏まえ、共済事業規約の規定内容等を検証した上で認可申請を行う必要がある。</p> <p>また、行政庁においても、組合から共済事業規約の認可申請が行われた場合には、保険法の規定に沿った共済事業規約かどうか、共済契約者等の保護に欠ける条項、不明確な条項、共済契約者等の合理的期待に反する条項等がないか等の確認を行う必要がある。</p>
<p><b>Ⅳ-1 審査要領</b></p> <p>(1) 共済事業規約の設定又は変更の認可を行う場合には、次に掲げる要件(変更の認可にあっては、①及び②を除く。)に適合するか慎重に審査するものとする。</p> <p>① 当該組合が共済事業を健全かつ効率的に遂行するに足る財産的基礎を有し、かつ、収支の見込みが良好であること。</p> <p>② 当該組合が、その人的構成等に照らして、共済事業を的確、公正かつ効率的に遂行することができる知識及び経験を有し、かつ、十分な社会的信用を有する者であること。</p> <p>③ 規則第55条又は第56条に規定する記載事項が共済事業規約に記載されていること。</p> <p>④ 共済事業規約に記載された事項のうち事業の実施方法、共済契約又は共済掛金に係るものが次に掲げる基準に適合するものであること。</p> <p>ア 共済契約の内容が、共済契約者等の保護に欠けるおそれのないものであること。</p> <p>イ 共済契約の内容に関し、特定の者に対して不当な差別的取扱いをするものでないこと。</p> <p>ウ 共済契約の内容が、公の秩序又は善良の風俗を害する行為を助長し、又は誘発するおそれのないものであること。</p> <p>エ 共済契約者等の権利義務その他共済契約の内容が、共済契約者等にとって明確かつ平易に定められたものであること。</p> <p>オ 共済掛金及び責任準備金の額の算出方法が、合理的かつ妥当なものであり、また特定の者に対して不当な差別的取扱いをするものでないこと。</p> <p>⑤ 決定手続は、生協法第40条、第41条及び第46条等に照らし適法に行われていること。</p> <p>(2) (略)</p>	<p><b>Ⅳ-1 審査要領</b></p> <p>(1) 共済事業規約の設定又は変更の認可を行う場合には、次に掲げる要件(変更の認可にあっては、①及び②を除く。)に適合するか慎重に審査するものとする。</p> <p>① 当該組合が共済事業を健全かつ効率的に遂行するに足る財産的基礎を有し、かつ、収支の見込みが良好であること</p> <p>② 当該組合が、その人的構成等に照らして、共済事業を的確、公正かつ効率的に遂行することができる知識及び経験を有し、かつ、十分な社会的信用を有する者であること</p> <p>③ 規則第55条又は第56条に規定する記載事項が共済事業規約に記載されていること</p> <p>④ 共済事業規約に記載された事項のうち事業の実施方法、共済契約又は共済掛金に係るものが次に掲げる基準に適合するものであること</p> <p>ア 共済契約の内容が、共済契約者、被共済者、共済金等を受け取るべき者その他の関係者(以下「共済契約者等」という。)の保護に欠けるおそれのないものであること</p> <p>イ 共済契約の内容に関し、特定の者に対して不当な差別的取扱いをするものでないこと</p> <p>ウ 共済契約の内容が、公の秩序又は善良の風俗を害する行為を助長し、又は誘発するおそれのないものであること</p> <p>エ 共済契約者等の権利義務その他共済契約の内容が、共済契約者等にとって明確かつ平易に定められたものであること</p> <p>オ 共済掛金及び責任準備金の額の算出方法が、合理的かつ妥当なものであり、また特定の者に対して不当な差別的取扱いをするものでないこと</p> <p>⑤ 決定手続は、生協法第40条、第41条及び第46条等に照らし適法に行われていること</p> <p>(2) (略)</p>
<p><b>Ⅳ-1-1 保障内容</b></p> <p>(1)～(3) (略)</p> <p>(4) 支払事由が明確なものとなっているか。</p> <p>(注) 共済事業の種類及び共済期間等が、以下のとおりとなっていることに留意する必要がある。</p> <p>① (略)</p> <p>② 共済期間が、以下に掲げる期間であること。</p> <p>また、共済期間が1年を超える長期間の共済事業を実施する組合においては、共済期間中においても基礎率を見直すことを可能とする規定を設けたり、ALMを講じるなど、長期間の共済事業に対応する共済引受リスク及び資産運用リスクの管理態勢を</p>	<p><b>Ⅳ-1-1 保障内容</b></p> <p>(1)～(3) (略)</p> <p>(4) 支払事由が明確なものとなっているか。</p> <p>(注) 共済事業の種類及び共済期間等が、以下のとおりとなっていることに留意する必要がある。</p> <p>① (略)</p> <p>② 共済期間が、以下に掲げる期間であること。</p> <p>また、共済期間が1年を超える長期間の共済事業を実施する組合においては、共済期間中においても基礎率を見直すことを可能とする規定を設けたり、ALMを講じるなど、長期間の共済事業に対応する共済引受リスク及び資産運用リスクの管理態勢を</p>

改正後	現行
<p>整備すること。</p> <p>ア ①のアからエまでの共済事業にあつては、次に掲げる共済事業を除き、10年以内（年をもって共済期間の単位とする。）</p> <p>（ア）～（イ） （略）</p> <p>（ウ）共済契約者から共済掛金の払込みを受け、被共済者につき一定期間内の死亡又は重度障害並びに一定期間を経過した日以後の生存、死亡又は重度障害及び傷害又は疾病による入院を共済事故とし、共済金を支払うことを約する共済事業については、共済契約の成立の日から被共済者が死亡又は重度障害となった時までとする。</p> <p>イ （略）</p> <p>③ （略）</p>	<p>整備すること。</p> <p>ア ①のアからエまでの共済事業にあつては、次に掲げる共済事業を除き、10年以内（年をもって共済期間の単位とする。）</p> <p>（ア）～（イ） （略）</p> <p>（ウ）共済契約者から共済掛金の払込みを受け、被共済者につき一定期間内の死亡又は重度障害並びに一定期間を経過した日以後の生存、死亡又は重度障害及び傷害又は疾病による入院を共済事故とし、共済金を支払うことを約する共済事業については、共済契約の成立の日から被共済者の年齢が80歳までとする。</p> <p>イ （略）</p> <p>③ （略）</p>
<p><b>IV-1-11 インターネットによる共済商品販売の取扱い</b></p> <p><u>電気通信回線に接続している情報処理の用に供する機器を利用して、共済契約の申込みその他の共済契約の締結の手続を行うものについては、共済契約の申込みをした者の本人確認、被共済者の身体の状態の確認、契約内容の説明、情報管理その他の当該手続の遂行に必要な事項について、共済契約者等の保護及び業務の的確な運営が確保されるための適切な措置が講じられていること。また、以下の点に留意することとする。</u></p> <p><u>（1） 確実な方法で申込者が組合員であることの確認の措置が講じられているか。なお、被共済者の身体の状態の確認については、被共済者の身体の状態に係る告知、診査又は同意が必要な場合に行うものとする。</u></p> <p><u>（2） 契約申込み情報その他契約に関する情報の不備及び変質（以下、この（2）において「不備等」という。）を防止するための措置並びに不備等が発生した場合にあつても、これが共済契約者等の保護に欠けることとならないようにするための措置が講じられているか。</u></p> <p><u>（3） 電気通信回線に接続している情報処理の用に供する機器を利用した、共済契約の申込みその他の共済契約の締結の手続の使用が契約又は共済契約者等に係る情報の漏出を招くことのないようにするための防護の措置が講じられているか。</u></p> <p><u>（4） 申込者が確実な方法で契約の申込みその他の契約関係の手続の内容、契約内容及び重要事項を確認し、かつ、保存できるようにするための措置が講じられているか。</u></p> <p><u>（5） 当該手続を使用することが契約に関し申込者の組合との間の爾後の行為に対する制約とならないようにするための措置が講じられているか。</u></p>	<p>(新設)</p>
<p><b>IV-2-12</b> （略）</p>	<p><b>IV-2-11</b> （略）</p>

改正後

V 様式・参考資料編  
 V-2 その他報告等様式集  
 II-3-12-3 (3) 障害等発生報告書

(様式II-3-12-3(3))  
 番号  
 年月日

(行政庁の長) 殿

住所  
 組合名  
 代表理事 氏名 印

今般、以下のように { ①障害等が発生した  
 ②サイバー攻撃を検知した  
 ③サイバー攻撃の予告を受けた } ので、報告します。

(新規・続報) 障害等発生報告書

受付日時	年 月 日 時 分
連絡者	所属： (電話番号) 氏名：
状況	発生日時： 年 月 日 時 分 頃
障害原因	未確認・確認済 ( )
復旧見込	日 時頃 ・ 不明
復旧までの影響	
対処状況	復旧までの対応策： 対外説明：
事後改善策	

(記載要領) (略)

現行

V 様式・参考資料編  
 V-2 その他報告等様式集  
 II-3-10-3 (3) 障害等発生報告書

(様式II-3-10-3(3))  
 番号  
 年月日

(行政庁の長) 殿

住所  
 組合名  
 代表理事 氏名 印

今般、以下のように { ①障害等が発生した  
 ②サイバー攻撃を検知した  
 ③サイバー攻撃の予告を受けた } ので、報告します。

(新規・続報) 障害等発生報告書

受付日時	年 月 日 時 分
連絡者	所属： (電話番号) 氏名：
状況	発生日時： 年 月 日 時 分 頃
障害原因	未確認・確認済 ( )
復旧見込	日 時頃 ・ 不明
復旧までの影響	
対処状況	復旧までの対応策： 対外説明：
事後改善策	

(記載要領) (略)